



ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TRABAJO DE GRADO DE ESPECIALISTA

**ANÁLISIS DEL MERCADO POTENCIAL PARA OFRECER SISTEMAS DE
SEGURIDAD DE VIDEO VIGILANCIA PARA VIVIENDAS EN EL AREA DE
LOS ALTOS MIRANDINOS**

CASO: ADMINISTRADORA LUGANO, C.A

Trabajo presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Administración de Empresas

Tutor:

Lic. Vincenzo Ruggiero

C.I. 6.059.534

Presentado por:

Lic. Leila Eva Garrido Navarro

C.I. 13.232.077

Caracas, Julio 2013

Dedicatoria

A la luz que ilumina mí caminar, mí Señor Dios Jesús Todopoderoso y a la estrella que protege mi caminar la Santísima Virgen María.

A mi madre Neila, quien amo profundamente, con su ejemplo de amor, constancia, esfuerzo y trabajo siempre me motiva y anima.

Para ellos con todo mi Amor.

Agradecimientos

Un trabajo de investigación es el producto sinérgico de esfuerzos individuales, grupales e institucionales, por ello que mi agradecimiento va dirigido a las siguientes personas e instituciones:

En primer lugar, al Programa de Especialización de la Universidad Católica Andrés Bello, en ella muy especialmente al Profesor Vincenzo Ruggiero, por su confianza al transmitirme su momentum investigador y por su labor de dirección en este trabajo.

A la profesora Esperanza Muñoz quien con sus ideas y conocimiento abrió camino para la culminación de este logro académico.

A la Empresa Administradora Lugano, C.A, escenarios de la investigación, y en ellas de manera especial a todos los que con gentileza me prestaron su tiempo y experiencias, sin su compromiso y colaboración este trabajo no tendría sentido.

Considero importante también reconocer la contribución y solidaridad que en sus momentos, a lo largo de este camino de estudios, me facilitó mi compañero Oscar Valero, y muy especialmente a mi Padre Preferido Godoy por su inestimable apoyo y motivación.

A todos, mil gracias

INDICE

	pp.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE	iv
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema e Interrogantes de la Investigación	4
1.2 Objetivo General	7
1.3 Objetivos Específicos	7
1.4 Justificación	8
1.5 Limitaciones	11
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación	12
2.2 Fenómeno de la inseguridad social	13
2.2.1 La inseguridad social a nivel mundial	14
2.2.2 La inseguridad social a nivel de América y América Latina	15
2.2.3 La inseguridad social en Venezuela	19
2.2.3.1 La inseguridad social en el municipio Carrizal del Estado Miranda	21
2.3 Garantías de los derechos humanos inherentes a la persona	22
2.4 Deberes del Estado como garante de la seguridad social	
2.4.1 Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela	22
2.5 Diferencias entre seguridad pública y seguridad privada	24
2.5.1 Origen y Evolución de la vigilancia Privada en Venezuela	23
2.6 Soluciones de los particulares ante el fenómeno de la inseguridad social	25
Adquisición de pólizas de seguro de vida y de bienes	
Implementación de sistemas de seguridad	
Implementación de vigilancia privada Vigilantes y perros	

Implementación de sistemas de vigilancia privada CCTV Cercos eléctricos, alarmas, intercomunicadores con visores Sector privado prestador del servicio de seguridad privada	26
2.6.1 Origen y nacimiento de las empresas Prestadoras del servicio de seguridad (MINISTERIO DE RELACIONES INTERIORES)	27
2.7 Nacimiento de la Administradora Lugano C.A	30
2.7.1 Registro Mercantil (objeto de la empresa)	30
2.7.2 Vida Útil	30
2.7.3 Accionistas	30
2.7.4 Capital	30
2.8 Objeto, Misión y Visión de la Administradora Lugano C.A	31
2.9 Organigrama de la Administradora Lugano C.A	32
2.10 Políticas de Mercadeo de los servicios prestados por la Administradora Lugano C.A	33
2.10.1 Que son sistemas de seguridad	33
2.10.2 Evolución de los sistemas de seguridad	34
2.10.3 Los Sistemas de Seguridad han evolucionado de la siguiente manera	36
2.10.4 Definición de un sistema de video vigilancia	43
2.10.5 Tipos de Sistemas de Seguridad que ofrece la Administradora Lugano C.A	43
2.11 Estándares en mediciones de mercadeo	45
2.11.1 Conceptos básicos	45
Mercado	45
Mercado Potencial	46
Determinación del mercado potencial	46
Como se determina un mercado potencial	47
Que son barreras de entradas al mercado	47
Estrategias de penetración de mercado	49
Las Estrategias de Marketing de JEAN- JACQUES LAMBIN	50
Estructura de costos de los servicios	50

CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	51
3.1 Modelo de la Investigación	51
3.2 Tipo y Diseño de Investigación	52
3.2.1 Población y Muestra	55
3.2.2 Técnica de Recolección de Datos	57
3.2.3 Validez	57
3.2.4 Confiabilidad	59
3.3 Procedimiento	60
3.3.1 Primera Fase: Recopilación de Información	60
3.3.2 Segunda Fase: Estructuración y Elaboración del Marco Teórico	60
3.3.3 Tercera Fase: Aplicación de la matriz de análisis Procesamiento de Datos	61
3.3.4 Cuarta Fase: Conclusiones y Recomendaciones	61
3.4 Cronograma de Actividades	62
CAPITULO IV	
RESULTADOS	
4.1 Análisis de Resultados	63
CAPITULO V	
5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	88

Lista de Cuadros

	pp.
Cuadro N° 1 Latinobarómetro	18
Cuadro N°2 Las estrategias de Marketing de Jean-Jacques Lambin	50
Cuadro N° 3 Estructura de costos de los servicios	50
Cuadro N° 4 Tabla de operacionalización de las variables	55
Cuadro N° 5 Población de las viviendas por sector de la Urbanización Pan de Azúcar	56

Lista de Gráficos

	pp.
Gráfico N° 1: Análisis del Mercado Potencial de los Consumidores Actuales	64
Gráfico N° 2: Análisis de la satisfacción con el servicio que prestan los entes encargados de la seguridad	65
Gráfico N° 3: Análisis de lo que perciben los consumidores potenciales en cuanto lo que les puede brindar un Sistema de Video Vigilancia	66
Gráfico N°4: De acuerdo con su experiencia el servicio de seguridad de la urbanización Pan de Azúcar mejoraría con un sistema de video vigilancia	67
Gráfico N°5: Censo sobre los Tipos de Sistemas de Video Vigilancia	68
Gráfico N° 6: Identificar que Tipos de Sistemas de Seguridad que poseen las viviendas del Mercado Potencial	69
Gráfico N° 7: Análisis sobre la propuesta de si un Sistema de Video Vigilancia mejoraría la seguridad en la Urbanización Pan de Azúcar	70
Gráfico N° 8: Identificación de los sistemas de seguridad de viviendas actuales	71
Gráfico N° 9: Considera usted que instalar un sistemas de video vigilancia podría mejorar la seguridad en su vivienda	72
Gráfico N° 10: Le gustaría a usted tener un sistema de video vigilancia que le permita estar conectado desde su teléfono	73
Gráfico N° 11: Considera usted que la manera más idónea de seleccionar un sistema de seguridad es por recomendación de expertos	74
Gráfico N° 12: Usted sabía, que un sistema de CCTV ó sistema de video vigilancia la evidencia de cualquier robo o acción delictiva se graba y se puede usar en juicios o como factor convincente en acciones legales	75

Gráfico N° 13: Considera usted que un sistemas de seguridad ideal para su vivienda es un Sistema Integral de Seguridad, es decir Sistema de Alarma complementado con Sistema de Cámara y Monitoreado a través de su Celular	76
Gráfico N° 14: Considera usted que los sistemas de seguridad de video vigilancia disminuyen el riesgo a robos o asaltos a viviendas	77
Gráfico N° 15: Por lo que usted noto en el año 2012 2013 en la urbanización Pan de Azúcar los asaltos a viviendas aumentaron	78
Gráfico N° 16: Análisis de la Identificación de los consumidores actuales del mercado potencia	79

INTRODUCCIÓN

El término de seguridad social, constituye un elemento imprescindible y un objetivo esencial de la sociedad moderna, como sistema de protección pública de cualquier situación de necesidad y para todos los ciudadanos. La finalidad de la seguridad social, entonces es garantizar el derecho humano a la vida en términos no sólo de salud, sino también de protección de la propiedad privada necesaria para el bienestar individual y colectivo.

Ante este contexto, la temática de la seguridad, se ha vuelto prioridad principal entre las demandas sociales de todos los habitantes, específicamente de Latinoamérica, quienes ven con preocupación la falta de verdaderas políticas públicas, que solventen de forma permanente este flagelo social.

En nuestro país la delincuencia se ha incrementado exponencialmente en los últimos años siendo la falta de sistemas de vigilancia un factor significativo. Es por esto, que la seguridad hoy en día es una prioridad para entidades públicas y privadas que buscan principalmente que los sistemas de vigilancia sean los más eficientes posibles, económicos, y de despliegue rápido.

En la actualidad existen dos conceptos que se están desarrollando ampliamente en el área de las comunicaciones: la tecnología de información y la seguridad, encontrándose los dos en proceso de convergencia. Estos dos desarrollos han creado el interés de soluciones basadas en la utilización de una red IP, pasando así de lo analógico a lo digital, y dando como

solución un sistema de vigilancia IP que ha surgido como una alternativa a los sistemas de video vigilancia más antiguos.

Desde este punto de vista, el siguiente estudio proyecta realizar un análisis de mercado a fin de ofrecer sistemas de seguridad de video vigilancia a nivel de viviendas familiares, Casas, Urbanizaciones Residenciales y Apartamentos, entre otros. Este, por su carácter de “privado” va dirigido exclusivamente a personas de clase social media, media-alta y alta.

En tal sentido, se plantea analizar el mercado potencial para una empresa que ofrece sistemas de seguridad de video vigilancia a nivel de viviendas en el Municipio Carrizal del Estado Miranda Sector Colinas de Carrizal Urbanización Pan de Azúcar, Caso: Administradora Lugano C.A.

Para el alcance del mencionado análisis se plantea el siguiente estudio organizado en cinco capítulos.

Capítulo I: Presenta el planteamiento del problema, donde se dan a conocer las interrogantes a dilucidar, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación y limitaciones del estudio.

Capítulo II: Conformar el Marco Referencial, las investigaciones que evidencian el interés por estudiar aspectos comunes con esta investigación, el análisis de los consumidores potenciales, se comparan las ventajas y desventajas de las empresas que prestan servicios de seguridad en el mercado.

Capítulo III: Se refiere al Marco Metodológico, donde se detalla el tipo de investigación a realizar, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y se determinó el tamaño de la muestra.

Capítulo IV: Se analiza los resultados obtenidos en el trabajo de campo para el estudio cuantitativo, realizado mediante encuestas aplicadas a una muestra representativa.

Capítulo V: Se expone las conclusiones del estudio y las recomendaciones propuestas que dan respuestas a los objetivos planteados en la investigación.

Finalmente, se presenta la bibliografía consultada y los anexos pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El ser humano, siempre se ha movido por el impulso innato de satisfacer sus necesidades básicas, esto lo ha llevado a evolucionar para poder controlar, de cierta manera, su supervivencia. Sin embargo, también han surgido necesidades que ahora es imperativo satisfacer. Una de ellas es la seguridad.

De los aspectos fundamentales considerados por el ser humano, que van de la mano con la calidad de vida, es poder disfrutar de serenidad, tranquilidad, calma, certidumbre, certeza, garantía y confianza, en una sola palabra de seguridad. Sin embargo, dado las circunstancias sociales actuales, esto desaparece en cierto modo, por temor a ser objeto de un acto delictivo, violento, inesperado e incontrolable.

En Venezuela, entre las principales causas que atentan contra la seguridad y que preocupan a los venezolanos, según la Dirección de Estadísticas del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), se encuentran: morir asesinados a cualquier hora y en cualquier lugar y ser víctimas del robo del auto o de su vivienda entre otros. Según las cifras totalizadas por el mencionado cuerpo policial. Cabe destacar que a principios de 2013, el CICPC reportó 256 robos a viviendas en los Altos Mirandinos, de este total 40 corresponden a denuncias recibidas del municipio Carrizal. Revicpc, (2013).

Es así, como las propiedades de gran valor necesitan ser protegidas de la vulnerabilidad en que se encuentran lo que ha originado que algunos hogares dispongan de equipos con sistemas de seguridad de video vigilancia que pudieran evitar el acceso del hampa, notificar a las autoridades cuando ocurre una entrada ilegal y hasta advertir a sus propietarios cuando estos se encuentren bajo situación de riesgo. Tales medidas son necesarias para asegurar la integridad de los hogares y la seguridad de sus propietarios. Rincón (1986).

En este marco de ideas se observa como las empresas de seguridad han experimentado un crecimiento en cuanto a la demanda de servicios tales como instalación de cercos eléctricos, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), entre otros; en espera de alcanzar una penetración significativa en el mercado de viviendas familiares tales como casas y urbanizaciones residenciales. Tener un sistema de seguridad de video vigilancia disminuye las probabilidades de asaltos. Aún si un sistema de alarma no evita que los delincuentes ingresen al inmueble, puede ocasionar que estos permanezcan menos tiempo en la ocurrencia del hecho delictivo.

Desde esta perspectiva y ante la necesidad de cubrir estos requerimientos seguridad, surge la Administradora Lugano C.A con una propuesta para dar solución a los problemas de demanda de seguridad en el área metropolitana, ofreciendo sistemas de prevención que satisfagan las necesidades y exigencias de nuestros clientes de manera óptima y eficiente.

Finalmente, en esta investigación se considera como mercado potencial aquellas urbanizaciones, viviendas, casas y apartamentos ubicados en el Municipio Carrizal del Estado Miranda específicamente sector Colinas de Carrizal Urb. Pan de Azúcar.

Concretamente con la investigación se proporcionará respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el mercado potencial para ofrecer sistemas de seguridad de video vigilancia a nivel de viviendas en el Municipio Carrizal del Estado Miranda?

¿Cuáles son los sistemas de seguridad de vivienda actuales del muestreo?

¿Cuáles son los sistemas de seguridad de video vigilancia de vivienda que propone la Administradora Lugano, C.A?

¿Cuál es la situación actual del mercado potencial de la Empresa Administradora Lugano, C.A para la implementación de sistemas de video vigilancia?

1.2 Objetivo General

Analizar el mercado potencial para ofrecer sistemas de seguridad de video vigilancia para viviendas en el Municipio Carrizal del Estado Miranda Caso: Administradora Lugano, C.A

.Objetivos específicos

- 1.3.1 Identificar el mercado potencial
- 1.3.2 Describir los sistemas de seguridad de vivienda actuales del muestreo
- 1.3.3 Establecer los sistemas de seguridad de video vigilancia de vivienda que propone la Administradora Lugano, C.A.
- 1.3.4 Describir la situación actual del mercado potencial de la Empresa Administradora Lugano, C.A para la implementación de sistemas de video vigilancia para viviendas en el Municipio Carrizal del Estado Miranda.

1.4 Justificación

El Nacional (2013). En su artículo sobre la inseguridad en el Estado Miranda categoriza los delitos por cada municipio que integran los Altos Mirandinos: Guacaipuro, Carrizal, y Los Salías, informando que en Carrizal predominan los robos de viviendas en Los Salías se registra la mayor cantidad de secuestros express, en Guacaipuro los robos y arrebatos a los transeúntes son lo más común, la atención de la policía se centra en los asaltantes de las colas.

Por tal motivo La Administradora Lugano, C.A, en su afán de prestar un servicio de prevención y su respuesta a las necesidades de sus clientes a fin de mejorar continuamente y satisfacer sus requerimientos en cuanto a sistemas de seguridad de video vigilancia para viviendas de manera optima y eficiente, presenta esta investigación que abordará diferentes dimensiones de la temática de seguridad como opción del mercado de viviendas familiares tales como casas y urbanizaciones residenciales en el Área de los Altos Mirandinos.

Cuando las empresas de seguridad enfocan la prestación del servicio, sólo como aporte técnico y no consideran la capacidad de elección del cliente, esta se ve disminuida o anulada lo que puede generar un complicado proceso de selección de los sistemas de seguridad ocasionando angustia e insatisfacción del cliente.

Por consiguiente, se debe tener una visión de qué, el por qué y el para qué, como la base donde los sistemas de seguridad despliegan sus respuestas a las necesidades de los clientes de los Altos Mirandinos,

ofreciendo como fundamento de acción profesional la satisfacción de los usuarios del mencionado contexto.

Informe21, (2013), según el Instituto Nacional de Estadística, se estimo que en el 2012, la población que agrupaba los cinco municipios, Libertador, Baruta, Chacao, El Hatillo y Sucre, que conforman la ciudad de Caracas era de 5.905.463 habitantes en su área urbana, y en su área metropolitana supera los 6.000.000 habitantes, convirtiéndose en la 6ª aglomeración urbana más grande de América Latina, mientras la población que concentraba los tres municipios de los Altos Mirandinos, Guacaipuro, Los Salías y Carrizal, conforman aproximadamente 1.305.463 habitantes.

Por tanto, el aporte de los resultados de esta investigación, permite desarrollar en las diferentes empresas que prestan servicios de seguridad las técnicas necesarias a fin de ayudar a la selección de los diferentes sistemas de seguridad con el fin de cubrir las necesidades de los clientes de los Altos Mirandinos. En esto redunda la búsqueda de alternativas para proporcionar una óptima y oportuna prestación del servicio.

Otro aporte de la presente investigación, consiste en dar a conocer la diversidad de sistemas de seguridad que existen actualmente en el mercado, a propósito de la era digital, sistemas de seguridad remoto, infrarrojo, entre otros.

Se quiere igualmente dar a conocer a las diferentes empresas de servicios de seguridad a fin de sensibilizarlas en cuanto a la relevancia que tiene el desplegar de estos servicios de acuerdo a las necesidades de

atención de los clientes, para ofrecer el máximo de satisfacción posible y procurar un servicio óptimo y de calidad.

En este mismo orden de ideas, los aportes antes mencionados pretenden provocar en las empresas de seguridad una reflexión en cuanto a consolidar el objetivo prioritario de la prestación del servicio.

En cuanto a la Administradora Lugano, C.A, como empresa que proporciona servicio de instalación, mantenimiento y asesoría de sistemas de seguridad de video vigilancia, mediante este estudio pretende alcanzar el primer lugar como empresa de servicios en los Altos Mirandinos, todo para garantizar calidad, ética y responsabilidad la cual se refleja en el servicio prestado, y éste último es la imagen que proporciona el talento humano, especialmente el profesional técnico quien atiende directamente a los clientes.

Finalmente, esta investigación se justifica debido a que la seguridad tiene un papel preponderante para los clientes de los Altos Mirandinos, otro aporte significativo del estudio, es el abrir una línea de investigación ya que es, de suma importancia el promover los sistemas de prevención dentro los consumidores actuales más los no consumidores relativos actuales del mercado potencial, y de igual manera constituye una plataforma para próximas investigaciones.

1.5 Limitaciones

Las limitaciones contempladas en éste trabajo, se refieren al tipo de investigación debido a que su carácter analítico, es decir que:

Solamente analiza a los consumidores actuales más los no consumidores relativos actuales del potencial de mercado, para el servicio de sistemas de seguridad de video vigilancia, así como la estrategia de penetración de la Administradora Lugano, C.A, en el mismo.

No genera una propuesta que ofrezca respuestas a las necesidades reflejadas por los clientes, esto debido a que el trabajo se realiza en un tiempo específico es decir de noviembre de 2012 a julio de 2013.

Describe los sistemas de seguridad que poseen en la actualidad las viviendas del muestreo, únicamente en los Altos Mirandinos específicamente Municipio Carrizal, Sector Colinas de Carrizal, Urbanización Pan de Azúcar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes relacionados con la investigación

Rincón, I (1986). **Diagnóstico motivacional en una empresa de vigilancia privada: su importancia en la prospectiva de los recursos humanos**, Tesis presentada en la Universidad Católica Andrés Bello, para optar al título de Licenciado en Ciencias Pedagógicas, con una metodología exploratorio-descriptivo aplicado a una empresa (estudio de un caso), entre sus conclusiones la autora plantea entre otros que los principales problemas de las empresas de vigilancia es la alta desmotivación de los vigilantes y el alto índice de rotación de los mismos. Este trabajo sirve para la presente investigación porque en sus antecedentes desarrolla el origen y evolución de la vigilancia privada en Venezuela y muestra el por qué la misma va siendo sustituida por sistemas de seguridad.

Márquez, C (2008). **El costo del delito en Venezuela: un análisis de los costos económicos de la inseguridad ciudadana sobre el crecimiento económico venezolano**, trabajo presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, Escuela de Economía, para optar al título de Economista. Dentro de sus conclusiones destaca la padaradoja que existe en Venezuela donde aun cuando la inseguridad es una constante en la vida del Venezolano, esta no se considera una variable que afecte el desempeño de la economía específicamente en la inversión.

Estos trabajos interesan para la presente investigación por sus aportes y en cuanto método y conclusiones.

2.2 Fenómeno de la inseguridad social

El problema de la seguridad ciudadana forma ya parte de aquellas grandes contradicciones de la sociedad moderna que se manifiestan a escala global. Por estos días, en nuestro país, somos informados diariamente de crímenes violentos, de repetidas rapiñas, hurtos, asesinatos, y la tan esperada crisis mundial. Parece que vivimos tiempos de inseguridad, como lo han titulado variados medios de comunicación. Parecería que la inseguridad adquirió estatuto de certeza para la opinión pública.

Sin descuidar un análisis de las causas que impulsan a un sujeto a cometer un robo, o un acto que violento contra otro, afinemos por ahora, con lo que nos hemos habituados a convivir: el fenómeno de La inseguridad.

Desde los medios de comunicación, la inseguridad es emitida como necesidad para el bienestar social profundamente en crisis, proponiendo al mismo tiempo la respuesta para dicha emisión, es decir, nos informan sobre robos y nos proponen la inseguridad como efecto. Dándole a la inseguridad carácter de fenómeno, de objeto, es decir, legitimando un imaginario que es actuado por la propia sociedad, reproduciendo lo que rechaza.

En otras palabras es elevar el mito a un registro real, produciendo como efecto la inhibición del sujeto, y la "sensación" a nivel consciente de falta de seguridad, de certezas, y potencial riesgo de pérdida. Creo que podemos cómodamente acordar en lo perverso que la sustitución de lo real por lo imaginario, de la seguridad del mito, pretende ser.

Si la imagen legítima, lo hace por oposición al significante. Vivimos tiempos donde el orden imaginario toma carácter de realidad, provocando la actuación fantasmática del sujeto.

2.2.1 La inseguridad social a nivel mundial

“La inseguridad social no solo mantiene viva la pobreza. Actúa como un proceso desmoralizador de disociación social... disuelve los lazos sociales y socava las estructuras psíquicas de los individuos... Estar en la inseguridad es no poder dominar el presente ni anticipar positivamente el porvenir”. Castel,R (2004)

La inseguridad ciudadana surge y se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión. En ese sentido, no existe una taxonomía general que permita identificar rasgos uniformes vinculados a las características que asume la inseguridad o distinguir tipos de sociedades que presenten el problema en forma exclusiva, siendo en definitiva una condición que comparten cada vez más un gran número de países en todo el mundo.

2.2.2 La inseguridad social a nivel de América y América Latina

Múltiples son las teorías que interpretan la presencia e incremento del crimen en una determinada sociedad. Por un lado, se encuentran aquellas que ponen el acento en el análisis del individuo y sus características, como inicialmente propusiera la escuela positivista centrada en explicaciones biológicas o psicológicas. Si bien de larga data, estas teorías no están abandonadas, ya que en la actualidad se desarrollan estudios basados en posibles factores genéticos, raciales o de personalidad que podrían explicar la mayor probabilidad de involucramiento en acciones delictuales. Otro grupo de teorías profundiza la perspectiva estructural, con énfasis específicos en la estructura social, o bien en el proceso social.

Durkheim, E. (2001), Entre las interpretaciones centradas en la estructura social, se desarrolla la perspectiva de la ecología social, la anomia y las teorías sub-culturales. Basadas en la tradición de análisis de Durkheim, todas estas perspectivas parten de la importancia de la sociedad en su capacidad de limitar los impulsos individuales vía la socialización y los vínculos sociales. Otro grupo de teorías se centra en el proceso social como la variable de interpretación más relevante. Es decir, para interpretar el incremento del crimen es más apropiado mirar la forma como interactúan los individuos, más que la forma en que la sociedad se organiza. En cualquier caso, es cada vez más claro que diversos factores sociales de riesgo juegan un rol importante en la probabilidad de incremento de acciones delictuales.

Inversión y reformas en la policía y la justicia son elementos necesarios, pero no suficientes, para enfrentar la delincuencia en América Latina. Después de más de dos décadas de privilegiar el discurso centrado en la mejora de las instituciones vinculadas con la justicia criminal, es evidente que el camino más eficiente y eficaz se vincula con los problemas

sociales que están en la raíz. Los avances en las reformas de justicia, policía y sistema carcelario son tímidos, cuando no invisibles. En la mayoría de los países de la región, las inversiones públicas han sido cuantiosas en procesos con limitados resultados. De hecho, la información delictual muestra un incremento de la inseguridad en la mayoría de los países en América Latina.

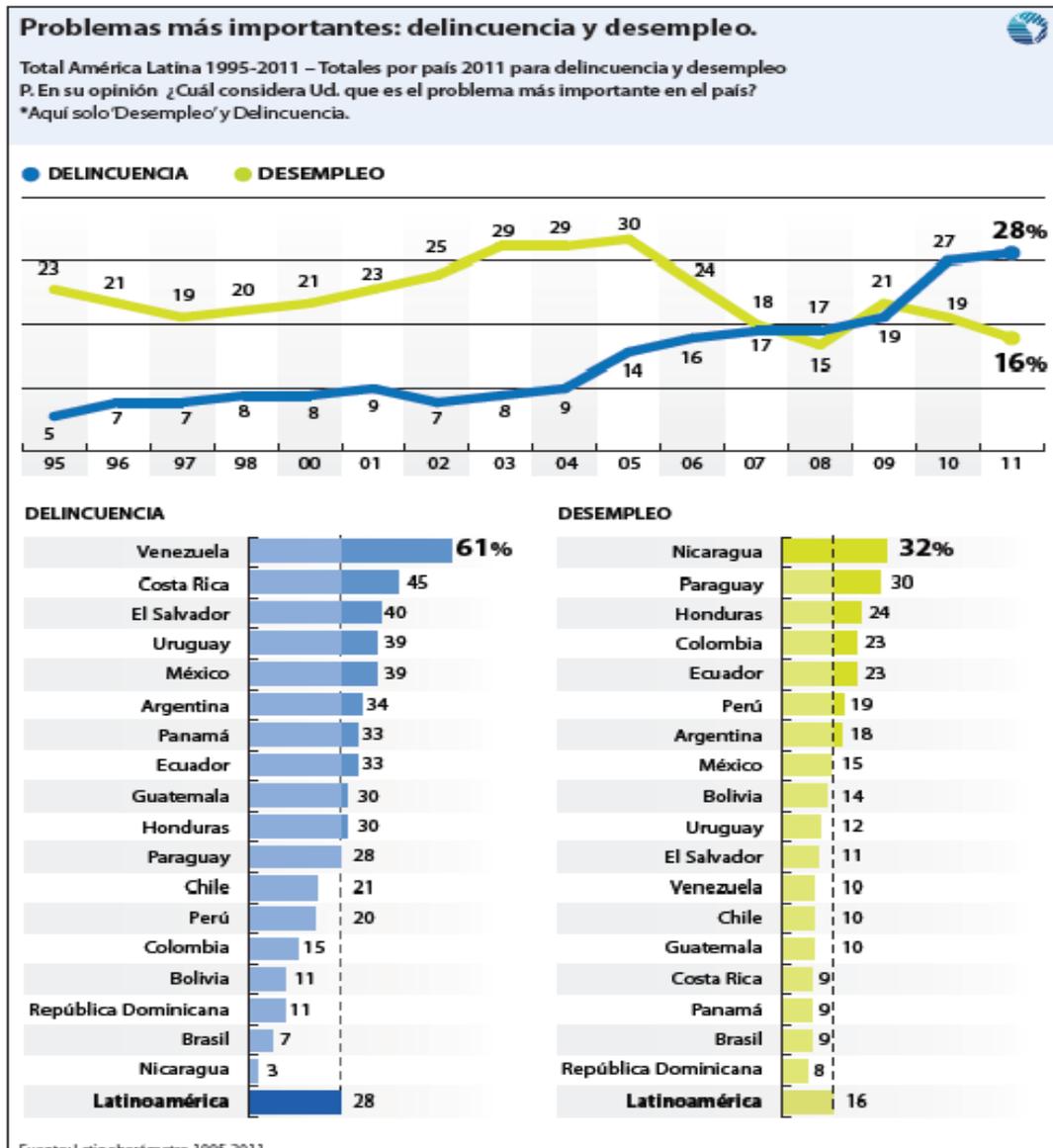
Este aparente desconcierto en las políticas públicas utilizadas para enfrentar la delincuencia tiene consecuencias directas en el aumento de la desconfianza ciudadana. Especialmente centrada en las instituciones policiales y la justicia, la desconfianza ciudadana se instala en la población que se siente desprotegida, e incluso abandonada, frente a la violencia.

Se trata de un círculo vicioso, ya que la desconfianza limita las capacidades de organización ciudadana, genera mayor encierro al interior de los espacios privados, y aumenta la estigmatización y la fragmentación socio territorial. En este marco, la inversión en políticas enfocadas en la cohesión social se torna urgente, centradas no solo en el objetivo de disminuir la inseguridad, sino también en aumentar la calidad de vida de la población. Cambiar el enfoque de la delincuencia a la protección social puede ser un camino mucho más rápido, eficiente y justo para enfrentar las raíces mismas del fenómeno social que aqueja a la mayoría de los latinoamericanos.

Este cambio de perspectiva requiere de estudios que identifiquen las mejores prácticas, los modelos de intervención más eficaces y las sinergias necesarias para su implementación. Requiere también de una tecnificación del debate sobre la inseguridad, Inseguridad, crimen y cohesión social: ¿es posible pasar del discurso a la evidencia? alojado aún en el debate electoral, y por ende, centrado en el efectismo más que en la efectividad. Establece la necesidad de identificar políticas de largo plazo, que con importantes niveles

de inversión pueden traer consecuencias relevantes en la calidad de vida de la población más vulnerable.

Cuadro N° 1 Latinobarómetro



Fuente: Latinobarómetro 1995-2011

Latino barómetro, (2011). Se puede observar en la gráfica como Venezuela en la pregunta abierta del problema más importante de la región es la delincuencia y la seguridad pública es el caso más extremo, en donde tres (3) de cada cinco (5) personas consideran que este es el principal problema sesenta y un (61%), seguido por Costa Rica con cuarenta y cinco (45%).

2.2.3 La inseguridad social en Venezuela

En el 2011 el veintiocho (28%) de los latinoamericanos consideran que este es el principal problema en sus países. PNUD, (2012), según cifras de Las Naciones Unidas, en Venezuela ocurren en promedio 60 homicidios por cada cien mil (100.000) habitantes, ubicándose como el segundo país en Latinoamérica en este aspecto, así mismo, a nivel mundial ocupa el noveno lugar en número de secuestros y un cincuenta y dos (52%) de la droga incautada provino de puertos o aeropuertos venezolanos, estas cifras permiten concluir que las políticas de seguridad no están siendo efectivas pues reflejan la gravedad de una problemática que debe ser abordada de manera clara y contundente. Las estadísticas oficiales generalmente no concuerdan con las presentadas por organizaciones civiles pro defensa de los derechos humanos que han tomado la dirección y seguimiento a fin de mantener informado al ciudadano de esta cruda realidad, o son manejadas con discrecionalidad por las autoridades venezolanas ya que no muestran la verdadera situación que se vive en las calles.

La creación en el año 2008 de la Policía Nacional y del Cuerpo de Policía Nacional, permitió la integración y un trabajo coordinado de los diferentes cuerpos de seguridad a la vez que otorgó facultades al Consejo Nacional de Policía para la planificación y conducción de las políticas públicas en materia policial, aunado a este proyecto, en los últimos doce años se han conducido múltiples programas de seguridad que van desde planes desarme, seguridad en transporte público, seguridad bancaria, el Dispositivo Bicentenario de Seguridad, entre otros, lo cual permite observar que el Estado ha hecho un trabajo por disminuir los hechos de violencia, sin embargo, es necesario preguntarse si ¿este esfuerzo está bien orientado a la solución del problema y si se han analizado los factores o variables que

inciden para que las acciones implementadas produzcan los resultados satisfactorios que el venezolano espera y no se han logrado?

Generalmente, salvo excepciones muy puntuales, el delincuente se describe como un ser humano sin empleo, con deficiencias educativas, carente de principios, valores morales y familiares, con una carga de pobreza propia de nuestros barrios y zonas rurales, sin oportunidades para progresar, formar una familia e integrarse a una sociedad. Tal aseveración está sustentada en estudios sociológicos y psicológicos que permiten representar a la mayoría de los delincuentes como excluidos de una sociedad la cual no brinda las herramientas necesarias para su inclusión dentro de un mundo moderno y con las oportunidades que este brinda.

Así mismo, la falta de efectividad de un sistema judicial que cumpla cabalmente con sus competencias constitucionales, el retardo procesal y falta de celeridad en la aplicación de penas, así como la carencia de políticas efectivas en materia de reinserción y educación de la población penal, constituyen otros factores asociados al problema de la inseguridad en Venezuela, lo cual exige acciones inmediatas derivadas de políticas efectivas que permitan recuperar la confianza en las instituciones y en el Estado, sin necesidad de crear más burocracia para atacar dicho flagelo.

Otro aspecto a considerar tiene que ver con el modelo de país que se quiere impulsar, el gobierno actual promueve, tal como lo hicieron gobiernos anteriores, un crecimiento económico basado en la renta petrolera, pero para que dicho crecimiento tenga una función social debe estar ligado al desarrollo como nación, lo cual de acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, (2012), está atado al mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos a través del incremento de los bienes para cubrir sus necesidades básicas, así como también la creación de un

entorno en el que se respeten los derechos humanos y se aumente el promedio de vida. Las altas cifras de muertos que ingresan diariamente a las morgues y el temor que crea el haber sido objeto de un delito, desdicen mucho del modelo de desarrollo social que quiere Venezuela. La capacidad de respuesta del Estado debe estar acorde con las exigencias de la sociedad que exige seguridad ciudadana; mientras no se cumpla esta premisa avanzamos hacia un estado de ingobernabilidad y deterioro social cada vez más fuerte y difícil de superar.

2.2.3.1 La inseguridad social en el municipio Carrizal del Estado Miranda

El Municipio Carrizal es uno de los veintiuno 21 municipios que integran el Estado Miranda, Venezuela. Posee una superficie de treinta y dos (32) km² y según estimaciones del INE su población para 2010 será de cincuenta y cinco mil cuatrocientos dieciséis (55.416) habitantes. Su capital es la ciudad de Carrizal que es considerada ciudad dormitorio por su cercanía a Caracas. Su otra población de importancia es Corralito.

El municipio Carrizal, como el resto del país, no escapa al grave problema de la inseguridad ciudadana. Para el año 2009 los sectores Llano Alto, Montaña Alta, Pan de Azúcar y Llano Alto (sectores de población socio económica heterogénea A, B y C) se reportaba un incremento preocupante en delitos como los secuestros exprés, robos y hurtos de viviendas, asaltos a ciudadanos, robos de vehículos y venta y consumo de droga.

El incremento de la inseguridad estaba afectando directamente a un importante número de habitantes de estos sectores, pues aún cuando no todos eran víctimas directas de actos delictivos, la gran mayoría estaba

siendo afectada por la incertidumbre y el estrés producido por los problemas de inseguridad.

2.3 Garantías de los derechos humanos inherentes a la persona

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. NUDH, (2013).

2.4 Deberes del Estado como garante de la seguridad social

2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 19. El Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las leyes que los desarrollen.

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su

facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 115. Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general. Sólo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes.

Artículo 332. El Ejecutivo Nacional, para mantener y restablecer el orden público, proteger a los ciudadanos y ciudadanas, hogares y familias, apoyar las decisiones de las autoridades competentes y asegurar el pacífico disfrute de las garantías y derechos constitucionales, de conformidad con la ley, organizará:

Un cuerpo uniformado de policía nacional.

Un cuerpo de investigaciones científicas, penales y criminalísticas.

Un cuerpo de bomberos y bomberas y administración de emergencias de carácter civil.

Una organización de protección civil y administración de desastres.

Los órganos de seguridad ciudadana son de carácter civil y respetarán la dignidad y los derechos humanos, sin discriminación alguna.

La función de los órganos de seguridad ciudadana constituye una competencia concurrente con los Estados y Municipios en los términos establecidos en esta Constitución y en la ley.

2.5 Diferencias entre seguridad pública y seguridad privada

2.5.1 Origen y Evolución de la vigilancia privada

Los Sistemas de Vigilancia Privada, se iniciaron en Inglaterra y fue trasladada para América del Norte por los primeros colonizadores ingleses, los cuales al pasar a colonos decidieron unirse a un pacto de protección mutua para controlar y proteger mejor las zonas por ellos habitadas. Los gobiernos locales del siglo XVIII establecieron vigilantes privados que funcionaban inter relacionados con la policía, estos vigilantes trabajaban desde el anochecer hasta el alba y recibían una remuneración muy baja, lo que dio lugar a la negligencia en el desempeño de sus funciones con el siguiente desprestigio, por cuanto su conducta permitió el incremento en problemas de seguridad. Esta situación trajo como consecuencia una presión por parte del pueblo para lograr una mayor y mejor protección.

Los departamentos de policía municipal, agotados todos los recursos con los vigilantes civiles, decidieron formar un grupo de oficiales para trabajar en horario diurno y nocturno con una mejor remuneración. En el año 1844 la ciudad de New York estableció la primera fuerza policial y este ejemplo fue seguido durante los doce años siguientes por las ciudades de Detroit, Cincinnati, Chicago y Dallas; sin embargo, el incremento en los cuerpos de policía pública no logró eliminar la vigilancia privada. La demanda de protección por parte de industrias y comercios no logró ser cubierta por los cuerpos policiales y entonces surgieron formalmente a finales de 1850, algunas compañías privadas de protección.

Durante la primera guerra mundial, las firmas industriales intensificaron su preocupación por la seguridad. Después de la guerra disminuyó la demanda hasta alcanzar su más bajo punto durante la

depresión económica a finales de los años veinte (20) y comienzo de los 30. Cuando se inicia la segunda guerra mundial se expande nuevamente la seguridad industrial, Estados Unidos desea protección del sabotaje y espionaje, en esa época más de doscientos mil (200.000) oficiales de empresas privadas de vigilancia fueron entrenados y nombrados oficiales auxiliares de la policía militar.

2.6 Soluciones de los particulares ante el fenómeno de la inseguridad social

La seguridad privada es un fenómeno en ascenso y esto se debe a las grandes olas de inseguridad que afectan ciertas regiones, en especial a Sudamérica; existen ciertos países latinoamericanos con grandes índices de inseguridad, entre ellos se encuentran Brasil, Colombia, México, Venezuela y Bolivia. Dichos países se vieron en la obligación de desarrollar sistemas de seguridad más tecnológicos, debido a que la protección estatal no era suficiente; estos sistemas se convirtieron en seguridad privada de alto nivel, pero ese nivel también debe pagarse.

La seguridad privada no se limita a casa, departamentos o fincas, muchas empresas y organizaciones ya realizaron inversiones importantes en sistemas de seguridad tales como:

- Adquisición de pólizas de seguro de vida y de bienes

- Implementación de sistemas de seguridad

- Implementación de vigilancia privada Vigilantes y perros

- Implementación de sistemas de vigilancia privada CCTV

Son los circuitos cerrados de televisión (CCTV) los que han tenido una mayor expansión a escala global, y Venezuela no es la excepción. En la

mayoría de los estados de la república y municipios altamente urbanizados por ya no hablar del Municipio Carrizal podemos observar los CCTV en tiendas departamentales, bancos y oficinas gubernamentales, utilizados para vigilar a clientes y trabajadores o simplemente, a quien transite por estos espacios. El objetivo de esta tecnología es reducir los riesgos que se enfrentan en distintos entornos sociales, como el robo, la caída de la productividad laboral, entre otros.

Cercos eléctricos, alarmas, intercomunicadores con visores es un sistema de protección perimetral utilizado para resguardar, entre otros, casas, fábricas, comercios y terrenos. Un cerco eléctrico está conformado por una barrera de cables finos desnudos instalados sobre postes aislados, los cuales forman una protección perimetral inteligente, sensible y agresiva, a alturas variables.

Este sistema preventivo-persuasivo aleja al intruso de una manera muy segura, lo suficientemente dolorosa como para evitar la intrusión.

2.7 Sector privado prestador del servicio de seguridad privada

En general, como señala Beck (1998), la sociedad contemporánea se caracteriza por su preocupación constante por administrar los riesgos que ella misma produce, creando para ello una serie de dispositivos de vigilancia (Ericson, 2006). Un dispositivo de vigilancia tiene como fin establecer una rutina enfocada a la observación de detalles personales, con el propósito de influenciar, administrar, cuidar y controlar a una población determinada (o a parte de ella), transformando lo observado en datos que, además, pueden ser procesados (Lyon, 2001). En la actualidad, el desarrollo de la tecnología ha permitido la aparición de dispositivos electrónicos de vigilancia que refinan y expanden el escrutinio de poblaciones, grupos y personas. En este sentido,

como apunta Marx (1988), el control social se ha vuelto más especializado y técnico.

La proliferación de distintos dispositivos electrónicos de vigilancia abarca un amplio catálogo, desde simples detectores de metal hasta escáneres, pasando por sistemas de reconocimiento del iris ocular, sensores térmicos, circuitos de televisión, que recientemente han sido reforzados con el desarrollo de variados sistemas y equipos biométricos (Marquis, 2003). Su utilización ha estado vinculada al enfrentamiento de los problemas vinculados a la seguridad pública, para reforzar la "batalla contra el crimen" o garantizar el establecimiento de espacios seguros en edificios, zonas comerciales y zonas residenciales, de tal manera que siempre sea posible estar bajo vigilancia.

2.7.1 Origen y nacimiento de las empresas prestadoras del servicio de seguridad (MINISTERIO DE RELACIONES INTERIORES)

Sinopsis Histórica y problemática de la Seguridad Privada en Venezuela

Rincón, I (1986). “Después de la segunda guerra mundial, más específicamente en los últimos cuarenta (40) años, los servicios de vigilancia y seguridad Privada se han incrementado de manera desproporcional a nivel mundial, donde Venezuela no ha sido la excepción, siendo en octubre de 1958, cuando se crea la primera empresa de vigilancia en el país, denominada SERENOS ASOCIADOS, fundada por Guillermo Pénso y Martín Gornés (de nacionalidad cubana).

Posteriormente en ese mismo año, se constituye la segunda empresa denominada SERVICIO PANAMERICANO DE PROTECCION, dedicada al transporte de valores y fue fundada por Luis del Pino (de

nacionalidad cubana) quien vende su negocio a la transnacional Norteamericana de la Seguridad Brink, y en el quinquenio siguiente se fundó la empresa de Transporte de Valores Caribe C.A. (TRANSVALCAR), convirtiéndose estos, en los pioneros de la seguridad privada en nuestro país y fueron las primeras empresas que inician sus actividades sin que existiese alguna regulación jurídica en la materia.

En 1966, ya existían seis (06) empresas constituidas en el país y fue cuando el Presidente Raúl Leoni, firma el decreto 559, asignándole al Ministerio de Relaciones Interiores (hoy Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia), la responsabilidad y atribuciones de autorizar y supervisar el funcionamiento de referidas empresas y en junio de 1974, once (11) compañías de Seguridad Privada, se reúnen y fundan la Cámara Nacional de Vigilancia y Protección (CANAVIPRO) con la intención de conformar un marco jurídico para defender los intereses de estas empresas y el 14 de enero 1975, el presidente Carlos Andrés Pérez , firma el decreto Nro. 699. (Reglamento de los Servicios Privados de Vigilancia, Protección e Investigación) que hoy día sigue siendo la norma jurídica que regula y controla esta actividad y ratifica al Ministerio de Relaciones Interiores como el ente rector para otorgar, renovar y/o revocar las autorizaciones o licencias de funcionamiento. Rincón, I (1986).

Como una consecuencia de la nacionalización del petróleo el primero de enero de ese mismo año y la gradual transformación de la población rural hacia la urbana, aunado al crecimiento desordenado de nuestras ciudades y el auge de los focos delictivos producto de la incapacidad del estado por parte de los gobiernos de la cuarta República de no prestar un encomiable servicio de seguridad pública para brindar a nuestro pueblo soberano la mayor suma de felicidad posible con un loable ambiente de paz y sosiego, dio origen a la proliferación de empresas, despertando en estos momentos

susplicacia e inquietud a la autoridad competente, dando lugar a la restructuración actual de la Dirección General de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (DIGESERVISP), a fin de estudiar y analizar una serie de interrogantes en cuanto a la Dicotomía Seguridad Publica / Seguridad Privada y la delimitación propia de las funciones específicas de cada una. No obstante, la observación directa de los Servicios de Vigilancia Privada, se origina por la gran cantidad de controles en las vías de acceso o ingreso a las diversas urbanizaciones, estacionamientos públicos, centros comerciales, entre otros, donde los ciudadanos son objeto de control por parte de vigilantes privados que en un gran porcentaje, no han sido formados o capacitados para cumplir esta función, ni para portar armas de fuego, que podrían conculcar los derechos legítimos de la comunidad, y es por ello que el Gobierno Bolivariano y Revolucionario, tiene la gran responsabilidad a través del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, de velar por el fiel y cabal cumplimiento de la normativa legal vigente por parte de estas empresas con el único y sano propósito, que ejerzan un excelente servicio en beneficio de la colectividad” Rincón, I (1986).

2.8 Nacimiento de la Administradora Lugano C.A

Surge como iniciativa de dos (2) emprendedores, que vieron la oportunidad de crear una empresa que diera respuesta de calidad en servicio.

2.8.1 Registro Mercantil

Fue Registrada en el Registro Mercantil Tercero de la Circunscripción judicial del Distrito Capital y Estado Miranda el 26 de Enero de 2012, en el registro de comercio número 11, tomo 8-A. Expediente nro 222-9577.

2.8.2 Vida Útil

La vida útil de la compañía será de cincuenta (50) años

2.8.3 Accionistas

Francisco Enmanuel Fernández y Leila Eva Garrido Navarro

2.8.4 Capital

El Capital Social de la compañía es de cincuenta mil (50.000) Bolívares, representado en cincuenta mil (50.000) acciones a un valor nominal de un (1) Bolívar por acción.

2.9 Objeto, Misión, Visión y Valores de la Administradora Lugano C.A

2.9.1 Objeto

El objeto de la compañía será todo lo relacionado con la administración de condominios y servicios de auditoría a empresas públicas o privadas, edificios y comerciales. Podrá dedicarse a la negociación por medio de la venta y compra de bienes raíces e inmuebles(...) También podrá elaborar proyectos, instructivos y mantenimiento general de equipos y sistemas de seguridad. Así mismo podrá comprar, vender, importar y exportar equipos para el área de seguridad industrial y mantenimiento(...).

2.9.2 Visión

Ser la vanguardia de los sistemas de seguridad en Venezuela. La empresa más competitiva y rentable. La más respetada y confiable.

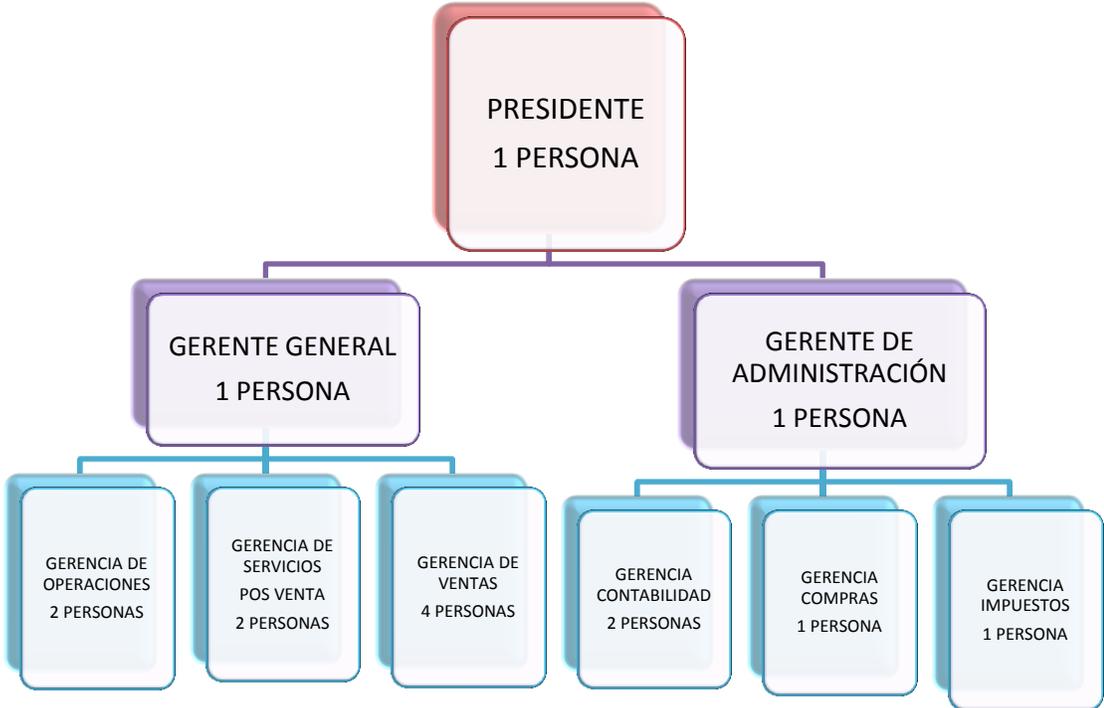
2.9.3 Misión

Brindar servicios de protección y consultoría, logrando la satisfacción total de nuestros clientes a través de un compromiso de integridad y eficacia, basada en la implementación de soluciones personalizadas, políticas de mejoramiento continuo y sistemas integrados de altísima calidad.

2.9.4 Valores

Servicio al cliente, Ética Calidad, Seguridad, Disciplina y Trabajo en Equipo

2.10 Organigrama de la Administradora Lugano C.A



2.11 Políticas de Mercadeo de los servicios prestados por la Administradora Lugano C.A

Kotler (2001), Los consumidores de Servicios suelen basarse, para realizar su adquisición, en lo que dicen otros consumidores, no en la Publicidad. Los clientes o consumidores de servicios también prestan atención al Precio, pero en mayor medida le dan importancia al personal que los ofrece, y por sobre todo son muy leales hacia su proveedor, cuando reciben un servicio satisfactorio.

Las empresas que comercializan productos, basan su Estrategia en el Producto, el Precio, la Promoción y la Plaza o Canal de Ventas (según P. Kotler, las 4 "P"). Pero en la Administradora Lugano C.A, se manejan las 3 "P": el Personal de Servicio (es muy importante la Capacitación y la Motivación del Personal), las Pruebas Físicas (aspecto, estilo, y presentación del Servicio), y los Procesos del Servicio.

2.11.1 Que son sistemas de seguridad

Desde que el hombre ha habitado esta tierra se siente en la necesidad de obtener seguridad, desde que las primeras sociedades se asentaron una de las principales funciones del estado fue administrar justicia y proveer seguridad; es por esto que no es extraño que los usuarios opten por sistemas de seguridad para sus hogares. Para aquellos que pretenden una definición técnica del concepto "sistema de seguridad de video vigilancia" decimos que es un conjunto de dispositivos colocados estratégicamente en el perímetro de un sitio específico para detectar las presencia, irrupción, o invasión de un desconocido o de un individuo que no posea un acceso permitido. Estos equipos nos avisarán cuando el sistema fue violado mediante un ruido característico o señal aguda, a su vez, el sistema de

seguridad de video vigilancia puede estar conectado a una central de vigilancia privada para que al cabo de pocos minutos personal policial se haga presente en nuestra ayuda. La inseguridad es un factor que ha crecido mucho en los últimos años en todas las sociedades, las causas de este crecimiento son muy complicadas de entender y muchas veces se encuentran interrelacionadas; algunas personas asumen que aspectos como bajos recursos o marginación social son la causa principal de la gesta de la inseguridad, pero esta idea no es del todo acertada.

Un sistema de seguridad de video vigilancia consta de componentes de software, hardware, dispositivos periféricos y equipo de control que serán controlados por un operador de seguridad. Los diseñadores tienen la tarea de determinar el software y el hardware que se adecue a las necesidades del cliente. Esto permitirá tener un sistema que garantice que el usuario no sólo tenga confianza en el sistema sino que además se sienta cómodo. Todo el equipo físico está controlado por programas de aplicación, estos programas pueden involucrar la implementación de una base de datos, la asignación de ciertos límites de administración a los operadores y generar un control determinado por los sensores de ambiente.

2.11.2 Evolución de los sistemas de seguridad

Los sistemas de seguridad han evolucionado conforme se van desarrollando nuevas tecnologías y los usuarios exigen mejores soluciones a sus problemas, con un menor tiempo de respuesta, con mayor eficiencia y con un mínimo de fallas. Los sistemas se dividen en generaciones para poder clasificar su operatividad, esto garantizará al usuario la confiabilidad de que se cumplirán sus requerimientos

Desde su aparición sobre la tierra, el hombre sintió la necesidad de protegerse. Desde las primeras sociedades humanas una de las principales funciones del estado (encarnado en el líder de la comunidad primitiva, el rey, el señor feudal, en fin, los gobernantes) fue administrar justicia y proveer seguridad.

La inseguridad es un mal que se genera en la sociedad y es más cruenta cuanto mayor es la concentración y la aparente evolución social; pues las causas que la generan son cada vez más complejas e interrelacionadas. La inseguridad no obedece fundamentalmente a bajos recursos económicos o marginación social.

A medida que las sociedades evolucionaron, las causas que generan la inseguridad se hicieron más complejas.

Por lo general, el Estado fue ineficiente en combatirlos, atacando antes a las consecuencias que a las causas que las provocaban.

Quienes tienen que tomar decisiones políticas, no tienen gente idónea o de confianza para efectuar los cambios imprescindibles para revertir la tendencia de la inseguridad creciente.

Es por eso que la gente empezó a buscar protección según sus necesidades: mientras para una casa en el campo, de bajos recursos o en un lugar despoblado un perro puede ser suficiente, para otras casas una alarma puede ser insuficiente.

Para casos complicados, con entornos más complicados, con requerimientos de máxima eficacia, la seguridad sólo podrá ser cubierta mediante una mezcla de las distintas soluciones, en donde no puede faltar un servicio de monitoreo profesional normalizado.

2.11.3 Los sistemas de seguridad han evolucionado de la siguiente manera:

Medios físicos: tales como cerraduras, rejas, etc., fácilmente vulnerables con tiempo y herramientas.

Animales: (perros)

Vigiladores: (policías, serenos)

Alarmas sonoras: que actúan como factor disuasivo ante la irrupción del ladrón y que requieren de un mantenimiento que, por lo general, el usuario no cumplimenta.

Alarmas con llamador telefónico: que no garantizan la recepción del aviso del evento.

Sistemas de observación por video - CCTV

Monitoreo con un microprocesador con comunicador digital incorporado: cuya efectividad depende de la seriedad y la eficiencia de la central de monitoreo contratada; centrales que proliferaron en la década pasada.

En estos casos, se recibe una confirmación de que la llamada ha sido recibida. Pero si la central de monitoreo no es un proyecto serio, sus operadores, que por lo general no están preparados para manejar estas situaciones, no sabrán distinguir cuándo se trata de una falsa alarma, por ejemplo; y si sólo se responde dando aviso a la policía, llega un momento

que ésta desestima la llamada y el usuario comienza a descreer de la efectividad del sistema.

Alarmas con monitoreo profesional: El monitoreo profesional con servicios de back up es el resultado de la evolución para cubrir todas las deficiencias de los sistemas anteriormente mencionados.

Es de aplicación en los países evolucionados donde la defensa de los derechos del consumidor existe porque hay estándares, y el consumidor abonado sabe por lo que está pagando.

De este modo no se engaña al abonado, haciéndole creer que recibe un servicio que después no es tal.

El monitoreo profesional tiene dos funciones fundamentales:

- a) asegurar el efectivo funcionamiento del sistema en todo momento y,
- b) minimizar las falsas alarmas.

Para su cumplimiento es imprescindible que los proyectos o instalaciones y procedimientos se realicen estrictamente bajo normas.

Todo lo anterior explica, además, la ineludible necesidad de capacitación y reentrenamiento sistemático de asesores, instaladores y operadores.

Estos sistemas deben contar también, con servicios de auditoría accesible e indubitable.

Necesidades versus soluciones

La necesidad de seguridad varía de acuerdo a la cultura del entorno, el estándar de vida y los factores psicológicos directos e indirectos, las experiencias anteriores del destinatario que debe tomar la decisión sobre el sistema de seguridad del cual se proveerá.

Esta necesidad de sentirse seguro va mas allá de la colocación de una alarma con monitoreo, dado que la seguridad es una situación intangible, un estado de ánimo.

Proveerse de seguridad para las personas puede abarcar desde comprarse un perro, instalar rejas, blindar su casa o poner un sistema electrónico.

Generalmente un sistema de seguridad no es sólo un servicio aislado sino una combinación de elementos físicos y electrónicos o una combinación de ambos, y fundamentalmente un compromiso, por parte del usuario, de utilizar apropiadamente los sistemas.

En este aspecto, el asesor de seguridad juega un papel fundamental ya que, con sus sugerencias, logrará que el abonado tome conciencia para lograr minimizar el riesgo de sufrir un delito.

Uno de los aspectos claves que debe tener en cuenta un asesor es que su primera función consiste en detectar las verdaderas necesidades de su cliente, brindándole una solución a su medida y que no exceda lo que realmente necesita.

Si la verdadera necesidad de un cliente es colocar una reja, no debe intentar venderle un sistema de alarma, aunque esto no sea el negocio.

A veces se aconseja enrejar una propiedad; pero si el propietario olvida trabar las rejas o éstas están abiertas, toda la inversión sirvió para saber que se hizo algo, pero no se previene.

Lo mismo ocurre con un sistema de alarmas instalado y previamente proyectado, si por diversas razones no se utiliza.

El servicio de seguridad es un negocio recurrente en donde la confianza de un cliente en su proveedor es fundamental para conservar esta relación.

Existen una sola forma de llevar adelante un negocio de soluciones de seguridad: Consiste en mantener un compromiso de alta calidad en el servicio permanente con el cliente, de manera que jamás se desilusione sino por el contrario, gracias a que el servicio es bueno, se logre la fidelización.

Análisis de requerimientos de seguridad

Para analizar de forma efectiva las necesidades de seguridad de una organización y evaluar y elegir distintos productos y políticas de seguridad, el responsable de seguridad necesita una forma sistemática de definir los requerimientos de seguridad y caracterizar los enfoques para satisfacer dichos requerimientos.

Si en un entorno centralizado de procesamiento de datos esto es bastante difícil, con el uso de redes de área local y de banda ancha esto se magnifica.

Para optimizar la seguridad de un sistema de información se deben realizar los siguientes procesos:

Análisis de riesgos. El análisis de riesgos, como su nombre lo indica, consiste en analizar el sistema de información y su entorno para detectar todos los riesgos que amenazan su estabilidad y su seguridad.

Análisis de requerimientos y establecimiento de políticas de seguridad informática. El análisis de requerimientos de seguridad informática consiste en estudiar la organización, su sistema de información (y todos sus componentes) y los riesgos que lo amenazan, y definir el nivel de seguridad informática necesario para el adecuado funcionamiento de la organización. A partir de dicho análisis, se define una serie de requerimientos que se deben satisfacer para alcanzar el nivel de seguridad deseado. El proceso de análisis también debe usarse para modelar el documento de políticas de seguridad informática, que debe reflejar el estado óptimo de seguridad informática que desea obtener la organización, y las políticas que se deben seguir para obtenerlo.

Aseguramiento de componentes de datos. La seguridad de datos busca garantizar que la información del sistema de información esté siempre disponible (disponibilidad), que se mantenga íntegra (integridad), y que solamente pueda ser accesada por personas autorizadas (confidencialidad).

Aseguramiento de componentes de software. La seguridad de software busca optimizar los sistemas operativos y las aplicaciones que trabajan en el sistema de información, de manera que sean configurados de manera segura y solo permitan su uso dentro de parámetros de funcionamiento predefinidos y aceptados (aseguramiento), que funcionen de manera continua y estable (disponibilidad), que ofrezcan un servicio con un nivel de calidad aceptable (calidad del servicio), que no permitan su uso por personas no autorizadas (control de acceso), y que permitan establecer las responsabilidades de uso (accountability).

Aseguramiento de componentes de hardware. La seguridad de software busca optimizar los componentes de hardware del sistema de información (equipos de cómputo, periféricos, medios de almacenamiento removibles, etc.), de manera que sean configurados de manera segura y solo permitan su uso dentro de parámetros de funcionamiento predefinidos y aceptados (aseguramiento), que funcionen de manera continua y estable (disponibilidad), que ofrezcan un servicio con un nivel de calidad aceptable (calidad del servicio), que no permitan su utilización por personas no autorizadas (control de acceso), y que permitan establecer las responsabilidades de uso (accountability).

Aseguramiento de componente humano. La seguridad humana busca optimizar el componente humano del sistema de información (usuarios, administradores, auditores, entre otros.) para que su interacción entre ellos y con terceros sea segura, no filtre información que pueda permitir la vulneración del sistema de información, y permita detectar ataques de ingeniería social en su contra.

Aseguramiento de componentes de interconectividad. La seguridad del componente de interconectividad busca optimizar el componente de comunicaciones del sistema de información (cableado, dispositivos de interconexión –hubs, switches, routers, etc.-, antenas, etc.), de manera que los canales funcionen de manera continua y estable (disponibilidad) se pueda establecer la identidad de los participantes (autenticación), los datos transmitidos puedan ser accedidos únicamente por personas autorizadas (confidencialidad), los datos no puedan ser modificados durante su transmisión (integridad) y se pueda establecer el origen de toda comunicación (no repudio).

Aseguramiento de infraestructura física. La seguridad de la infraestructura física busca optimizar el entorno físico, las instalaciones, en las cuales opera el sistema de información, de manera que estas provean niveles de seguridad industrial adecuados para proteger los componentes del sistema de información que contiene.

Administración de la seguridad informática. La administración de la seguridad informática consiste en una serie de procesos que tienen como propósito mantener un nivel adecuado de seguridad informática en el sistema de información a lo largo del tiempo. Los procesos no se limitan al mantenimiento y la optimización de la seguridad informática en el presente, sino que incluyen también procesos de planeación estratégica de seguridad informática, que garanticen que el nivel de seguridad se mantendrá en el futuro, y que le permitan al sistema de seguridad informática anticiparse a los requerimientos de seguridad impuestos por el entorno, o por la organización a la cual el sistema de información sirve.

En lo que refiere a seguridad del hogar, las empresas suelen prestar cuatro tipos de servicios: en primer lugar, la instalación de alarmas de intrusión (es decir, aquellas que, ya sea que cuenten con sistema infrarrojo o de otro tipo, detectan las intrusiones en una vivienda y hacen sonar la alarma de seguridad), la instalación de alarmas técnicas (un ejemplo de este tipo de alarmas es aquellas que se utilizan para detectar humo), alarmas personales (monitoreo y seguimiento de un individuo y cobertura médica donde sea que se encuentre) y sistemas de video vigilancia (también conocidos como “c circuito cerrado de televisión”).

2.11.4 Definición de un sistema de video vigilancia

También llamado video vigilancia, se define como la supervisión local o a distancia del estado del funcionamiento de una instalación con la ayuda de las técnicas de telecomunicaciones. Es un sistema que ofrece la posibilidad de controlar y grabar en video imágenes captadas por cámaras, a través de una red IP.

2.11.5 Tipos de sistemas de seguridad que ofrece la Administradora Lugano C.A

Sistemas de Vigilancia: sistemas de CCTV o video vigilancia los cuales permiten la visualización remota de las cámaras



Sistemas de Contra Robos: Sistemas electrónicos de seguridad para la detección, procesamiento y respuesta ante intrusiones y emergencias.



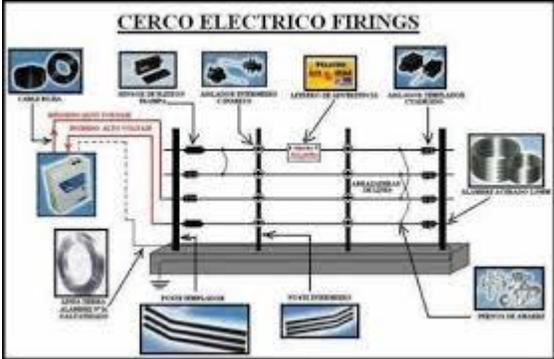
Sistemas de Control de Acceso: manejan las entradas y salidas de personal.



Sistemas de Intercomunicación



Cercos Eléctricos



Otros

2.12 Estándares en mediciones de mercadeo

2.12.1 Conceptos básicos

Mercado

Lugar en donde habitualmente se reúnen los compradores y vendedores para efectuar sus operaciones comerciales. La idea de mercado ha ido unida siempre a la de un lugar geográfico. Como consecuencia del progreso de las comunicaciones el mercado se ha desprendido de su carácter localista, y hoy día se entiende por mercado el conjunto de actos de compra y venta referidos a un producto determinado en un momento del tiempo, sin ninguna referencia espacial concreta. Los mercados se pueden clasificar con arreglo a diferentes criterios. Así, desde el punto de vista territorial podemos hablar de mercado local, provincial, regional, nacional, continental, de ultramar y mundial. Desde el punto de vista temporal podemos hablar de mercado pasado, presente y futuro.

Según las personas o agentes que intervienen en los mismos, se tienen los siguientes tipos de mercado:

Mercado de consumidores, que es abastecido por minoristas.

Mercado de minoristas, que es abastecido por semimayoristas.

Mercado de semimayoristas, que es abastecido por mayoristas.

Mercado de mayoristas, que es abastecido por fabricantes o productores.

El mercado actual o presente de una empresa está formado por los consumidores actuales. Los no consumidores relativos actuales son aquellos consumidores que si bien no demandan el producto de la empresa pueden llegar a consumirlo en el futuro con una política comercial conveniente; los no

consumidores absolutos son aquellos que no consumen ni nunca podrán consumir el producto en cuestión, como es el caso del cine para los ciegos, por ejemplo.

Mercado Potencial

El mercado potencial está formado por los consumidores actuales más los no consumidores relativos actuales. El mercado tendencial es el mercado esperado en el futuro.

Como se determina un mercado potencial

La hipótesis más comúnmente extendida es que la cuota de mercado se determina a partir del "esfuerzo de marketing" realizado por la empresa, de tal manera que la cuota sería proporcional a la fracción del esfuerzo realizado:

$$S_i = \frac{M_i}{\sum_j M_j} \leq 1 \quad (1)$$

Donde M_i representan los esfuerzos de marketing de la empresa i en un determinado período. Para que la cruda fórmula anterior sea capaz de explicar habría que aclarar cómo se mide el "esfuerzo de mercado" en términos de calidad, gasto en publicidad, capacidad de distribución. Algunos autores han propuesto para dicho esfuerzo de marketing, formas más complejas de medir el esfuerzo de mercado por ejemplo Kotler, (2001) usa la forma:^{2 3}

$$(*) \quad M_i = \frac{R_i^{\rho_i} D_i^{\delta_i} A_i^{\alpha_i}}{P_i^{\pi_i}}$$

Donde:

R_i , indicador de la calidad del producto.

P_i , precio del producto.

A_i , gastos de publicidad y promoción.

D_i , gastos de distribución y de fuerza de ventas.

ρ_i, δ_i , [elasticidad](#) de la calidad y la elasticidad de la distribución.

α_i, π_i , elasticidad de la publicidad y elasticidad del precio.

Además pueden introducirse factores que midan la eficacia de la publicidad y la distribución, introduciendo la expresión (*) para el esfuerzo de marketing desagregado en (1), y teniendo en cuenta el factor precio se tiene una expresión del tipo:

$$(2) \quad S_i = \frac{R_i^{\rho_i} (a_i A_i)^{\alpha_i} (d_i D_i)^{\delta_i} P_i^{-\pi_i}}{\sum_k R_k^{\rho_k} (a_k A_k)^{\alpha_k} (d_k D_k)^{\delta_k} P_k^{-\pi_k}} \leq 1$$

Las magnitudes anteriores se suponen medidas en un período determinado, y pueden variar de un período considerado a otro, aunque en la fórmula anterior se ha omitido la dependencia temporal para no sobrecargar la notación. El subíndice i indica que la magnitud se refiere a la empresa i -ésima. Las magnitudes adicionales que intervienen en esta fórmula son: a empresa.

a_i , índice de la efectividad de la publicidad, para una empresa promedio $a_i = 1$, $a_i > 1$ para una empresa más eficiente que la media y $a_i < 1$ para una menos eficiente que la media.

d_i , índice de la efectividad de la distribución, nuevamente para una empresa promedio $d_i = 1$.

Esta fórmula resume los principales condicionantes de la cuota de mercado de la empresa (gastos en actividades de marketing, variables de marketing mix, efectividad de esas acciones y la elasticidad de esas acciones y de las variables); igualmente esta fórmula se podría completar aún más teniendo en cuenta:

El área geográfica donde se realizan los gastos de marketing.

El efecto retardo de las actividades de marketing.

Efectos sinérgicos del marketing mix.

Que son barreras de entradas al mercado

Gasto de inversión: especialmente en industrias con grandes economías de escala o monopolios naturales.

Regulación del mercado: en caso extremo pueden hacer imposible la entrada en el mercado instaurando un monopolio legal.

Dumping: la competencia establece un precio por debajo de coste afrontando pérdidas que la empresa entrante no se puede permitir. Ilegal en muchos casos pero difícil de demostrar.

Propiedad intelectual: las patentes dan el derecho legal a la explotación de un producto durante un período.

Economías de escala: las empresas experimentadas y de gran tamaño producen a un menor coste que las empresas pequeñas y de creación reciente, por lo que pueden fijar un precio que las nuevas empresas no se pueden permitir.

Ventajas absolutas de costes: Implica que el establecido tiene unos costes inferiores que cualquier entrantes porque es propietario de la tecnología, dueño de un insumo o puede adquirirlo en condiciones más favorables.

Globalización: La entrada de competidores globales en un mercado local dificulta la entrada de competidores locales.

Lealtad de los consumidores: los consumidores pueden mostrarse reticentes a cambiar una empresa a la que están acostumbrados.

Publicidad: las empresas ya establecidas pueden ponérselo difícil a los nuevos competidores haciendo un gasto extraordinario en publicidad que las firmas entrantes no pueden permitirse.

Costes irrecuperables: la inversión que no se puede recuperar si se desea abandonar el mercado aumenta el riesgo de entrada en el mercado.

Estrategias de penetración de mercado

Buscan aumentar las ventas de productos actuales en los mercados actuales. Los 6 mecanismos para conseguir la penetración de mercados son:

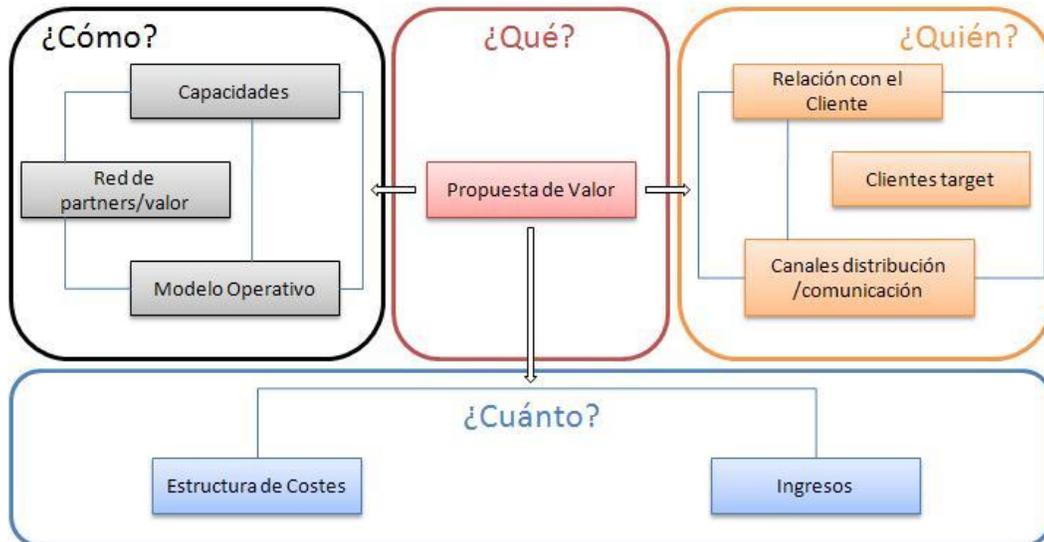
- a) Desarrollo de la demanda primaria.
- b) Aumento de la participación de mercado, atrayendo clientes de la competencia.
- c) Adquisición de mercados.
- d) Defensa de la posición en el mercado.
- e) Reorganización del canal de distribución, para atender mercados desabastecidos.
- f).Reorganización del mercado, para mejorar la rentabilidad

Cuadro N°2 Las estrategias de Marketing de Jean-Jacques Lambin

ESTRATEGIAS BASICAS DE DESARROLLO (Las refiere a Michael Porter)	Dominio o liderazgo por los costos diferenciacion Concentracion, enfoque o especializacion
ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO (Las refiere a Philip Kotler)	Penetracion de mercados Desarrollo para los mercados Desarrollo por los productos Intensivo Hacia arriba Hacia abajo Horizontal Por Integracion Por Diversificacion Concentrica Pura
ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (Las refiere a Philip Kotler)	Del lider Del retador Del seguidor Del especialista

Lambin, (2009).

Cuadro N° 3 Estructura de costos de los servicios



Fuente: Business Model Generation de Alex Osterwalder
Advenio Growing Startups

Osterwalder, (2013). En total son cuatro áreas, ¿cómo?, ¿qué?, ¿quién? y ¿cuánto?

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, implica considerar todos aquellos aspectos a seguir para la consecución de los objetivos planteados en la investigación. La estructura del capítulo comprende: modelo de la investigación, tipo y diseño, procedimiento y cronograma de actividades.

3.1. Modelo de la Investigación

El presente estudio corresponde a una investigación analítica, la cual consiste en “detectar las características fundamentales que contribuyen a que el evento de estudio sea lo que es; implica (...) percibir los componentes en la interacción que les permite formar la totalidad” (Hurtado 2000, p.269); es decir, el estudio de los sistemas de seguridad para viviendas en el área de los Altos Mirandinos caso Administradora Lugano, C.A.

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño corresponde a un estudio “analítico situacional donde se analizan los elementos que intervienen en una situación determinada” (Hurtado 2000, p.279), en este caso, los sistemas de seguridad para viviendas, y cada uno de sus componentes, es **descriptivo** porque se describen las características de los sistemas de seguridad; de campo ya que la información se obtuvo directamente de las viviendas que conforman la Urb. Pan de azúcar, es decir en su contexto en Carrizal en el Estado Miranda.

Es un estudio transversal, debido a que describe la prestación del servicio “un momento único del futuro” (Hurtado, 2000, p.234), la información se obtuvo entre los meses de noviembre de 2012 a julio de 2013.

De igual forma, el estudio es univariable ya que sólo se analizó y describió los tipos de sistemas de seguridad que utilizan las viviendas que conforman la Urbanización Pan de Azúcar del municipio Carrizal.

Variables: Mercado Potencial y Los Sistemas de Seguridad de Video Vigilancia

Variable conceptual de Mercado Potencial:

El mercado potencial está formado por los consumidores actuales más los consumidores relativos actuales. El mercado tendencial es el mercado esperado en el futuro.

Variable Operacional de Mercado Potencial:

Es el mercado formado por todos los consumidores que tienen la posibilidad de solicitar sistemas de seguridad de video vigilancia.

Variable conceptual de Sistemas de Seguridad de Video Vigilancia:

Se define como la supervisión local o a distancia del estado del funcionamiento de una instalación o vivienda con la ayuda de las técnicas de telecomunicaciones. Es un sistema que ofrece la posibilidad de controlar y grabar en video imágenes captadas por cámaras, a través de una red.

Variable operacional de Sistemas de Seguridad de Video Vigilancia:

Es la supervisión local o a distancia del funcionamiento de las viviendas con la ayuda de las técnicas de telecomunicaciones. Este permite la posibilidad de controlar y grabar en video imágenes captadas por cámaras, a través de una red, desde el celular o la Internet.

Dimensiones de las Variables:

Consumidores Relativos Actuales:

Son consideradas aquellas personas que requieren mejorar los sistemas de seguridad de su vivienda.

Consumidores actuales:

Son consideradas aquellas personas que ya tienen sistemas de seguridad y desean reforzar, actualizar o mantener los mismos.

Objetivos:

El objetivo de un sistema de video vigilancia es controlar y mantener evidencia de los hechos que pudieran ocurrir.

Características

Son las características que dan paso a una clasificación de los sistemas de seguridad de video vigilancia tales como Internet, Analógico /IP, telefónico.

Cuadro N° 4

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMES
Mercado potencial	Consumidores potenciales	Consumidores Relativos Actuales	Accesibilidad	3
			Necesidad	1,4
			Oportunidad	2
		consumidores actuales	Fortalecimiento	10,11,14,15,17,19,20,21,22
			Mantenimiento	13
			Identificación	5,6,7,16,18
			Satisfacción	8,9,12
Sistemas de Seguridad	Objetivos	Control	24,23	
		Evidencia	25,26	
	Características	remoto IP		
		Analógico	28,29	
		internet	30	
	telefónico	31		

3.2.1 Población y Muestra

La población será considerada como el conjunto de todas las personas “determinada por sus características (...) a estudiar” (Hurtado 2000, p.114) en una investigación. La población para este estudio está conformada por las viviendas ubicadas en la Urbanización Pan de Azúcar del municipio Carrizal del Estado Miranda.

Cuadro N° 5

Población de las viviendas por sector de la Urbanización Pan de Azúcar a encuestar	
Calles de la Muestra	Nro de Viviendas
Las Marías	15
Las Marías Alta	20
El Parque	7
Las Flores	8
Total de viviendas de la muestra aproximadamente	50

Con respecto a la muestra esta no se realizo ya que “al ser una población pequeña y finita, es suficiente para la realización del estudio” (Ballestrini, 2003, p.131), y ésta quedo constituida por 50 viviendas de los seis sectores de la Urbanización Pan de Azúcar.

3.2.2 Técnica de Recolección de Datos

La técnica a utilizar para la recolección de datos vendrá a ser la forma como se obtuvo la información, la técnica a utilizar en esta investigación será la observación definida por Canales (2000) como “observaciones características y condiciones en los individuos, conductas actividades y características o factores ambientales” (p.126), el instrumento a utilizar será una matriz de análisis que “es un instrumento para extraer información (...) de una situación real” (Hurtado 2000, p.459), que estuvo conformada por treinta y un (31) ítem con las siguientes tres (3) alternativas:

DS= Definitivamente Si
IN= Indeciso
DN= Definitivamente No

3.2.3 Validez

La validez se “refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista 2002, p.346), en este sentido, la validez del instrumento quedó dada por el juicio de expertos quienes determinarían la bondad de los ítemes (Ruiz, 2002), al respecto, se proporcionará el instrumento con su respectiva Tabla de Operacionalización mediante la cual los jueces emitirán sus opiniones sobre el mismo. Posteriormente, se diseñará una matriz de tres entradas para colocar las consideraciones de los mismos y así obtener el índice de validación (Hurtado, 2000).

El índice de validación alcanzado fue de 0,91 considerado de acuerdo a los rangos de magnitud establecidos como de muy alta validez como se puede observar en el siguiente cuadro:

Ponderación	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Mediana
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

3.2.4 Confiabilidad

La confiabilidad permite determinar la estabilidad del instrumento y para ello se utilizaron “procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición” (Hernández, Fernández y Baptista 2002 p.353), en esta investigación se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, correspondiente al tipo de escala cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum st^2}{st} \right)$$

Donde:

= Total de la varianza

= Varianza del ítem

El valor del coeficiente debe oscilar entre 0 y 1 (Hernández, Fernández y Baptista 2002), mientras el coeficiente se acerque más a 1 el instrumento se considera altamente confiable

El índice de confiabilidad alcanzado fue de IC= 0.91, considerado de muy alta confiabilidad. Este índice se obtuvo a través del paquete estadístico SPSS, aplicado en las ciencias sociales (Ferrer,2000).

3.3. Procedimiento

Los procedimientos para realizar este estudio se desarrollaron en cuatro fases o etapas:

3.3.1 Primera Fase: Recopilación de Información

Esta fase contemplará la recolección y revisión de la información requerida para el estudio, la misma se realizará bajo las técnicas e instrumentos de recolección de datos; obteniendo así, el soporte documental, referencial y bibliográfico de las fuentes primarias y secundarias, que sirvieran de pilares fundamentales para el desarrollo de la investigación.

3.3.2 Segunda Fase: Estructuración y Elaboración del Marco Teórico

Se procederá a estructurar y a elaborar el marco teórico el cual cumple una función muy importante dentro de la investigación, debido a que ayuda a prevenir errores que se han cometido en otros estudios, orienta sobre cómo habrá de llevarse a cabo el estudio, amplía el horizonte y guía al investigador para que éste se centre en su problema evitando desviaciones del planteamiento original, inspira nuevas líneas y áreas de investigación y provee de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio.

3.3.3 Tercera Fase: Aplicación de la matriz de análisis y Procesamiento de Datos

Consistirá en la organización de los datos recabados para el estudio cualitativo y cuantitativo del problema planteado, tomando como caso de estudio la Administradora Lugano C.A.

Una vez culminada la fase de recolección de la información o datos, se procederá a organizar y presentar los mismos a través de la aplicación de la estadística descriptiva simple, mediante las medidas de tendencia central como las medias, frecuencias absolutas y relativas, gráficos de barras y circulares a fin de describir porcentualmente cuales son los sistemas de seguridad que utilizan las viviendas objeto de estudio (Canales 2000, p 165) a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

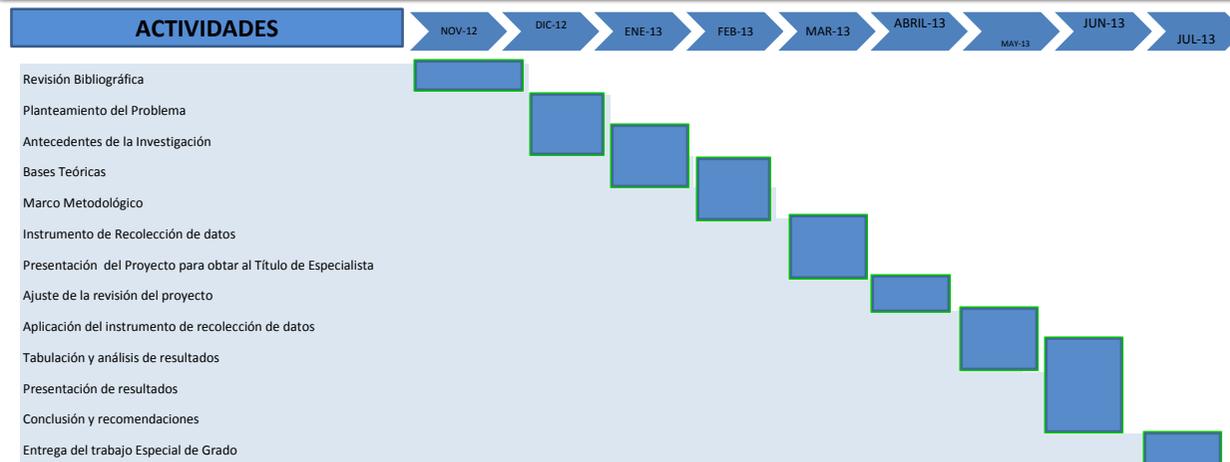
3.3.4 Cuarta Fase: Conclusiones y Recomendaciones.

En esta fase se determinará la causa – efecto de la investigación, mediante el logro de los objetivos planteados, culminando con las conclusiones y recomendaciones del estudio.

3.4 Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Proyecto: ANÁLISIS DEL MERCADO POTENCIAL PARA OFRECER SISTEMAS DE SEGURIDAD DE VIDEO VIGILANCIA PARA VIVIENDAS EN EL AREA DE LOS ALTOS MIRANDINOS
CASO: ADMINISTRADORA LUGANO, C.A



#

CAPÍTULO IV

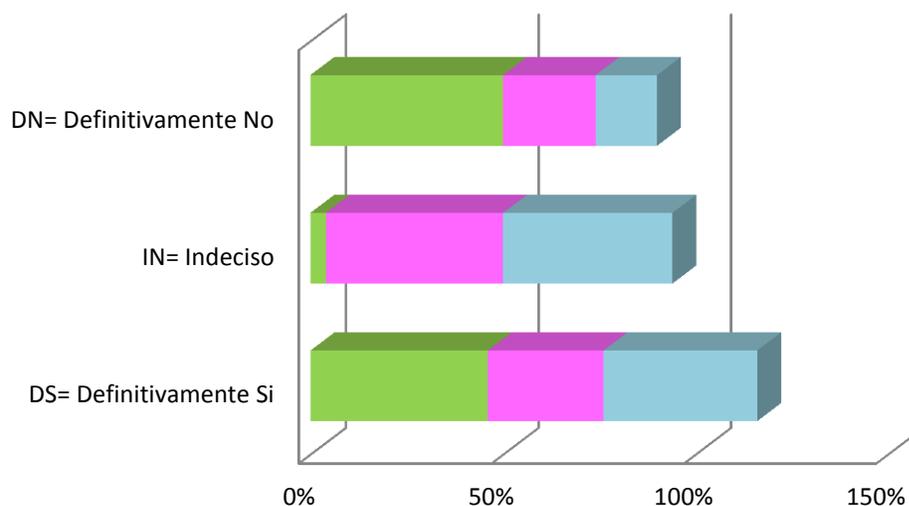
RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas realizadas, se analizaron los datos recogidos en la matriz de análisis de los sistemas de seguridad de video vigilancia aplicada en la Urbanización Pan de Azúcar, Balestrini (2003), considera que “la búsqueda y observación de los hechos (datos) (...) permitirá construir los conceptos técnicos convenientemente operacionalizados” (p. 131); es decir, la matriz de análisis proporcionará los criterios utilizados en el proceso de selección de sistemas de seguridad de video vigilancia que tiene las personas que residen en la Urbanización Pan Azúcar.

A continuación se presentan dieciséis (16) gráficas, configuradas estadísticamente e interpretadas de acuerdo a los requerimientos de la investigación, en base a sus objetivos específicos, con la intención de facilitar el análisis y la comprensión general de los resultados.

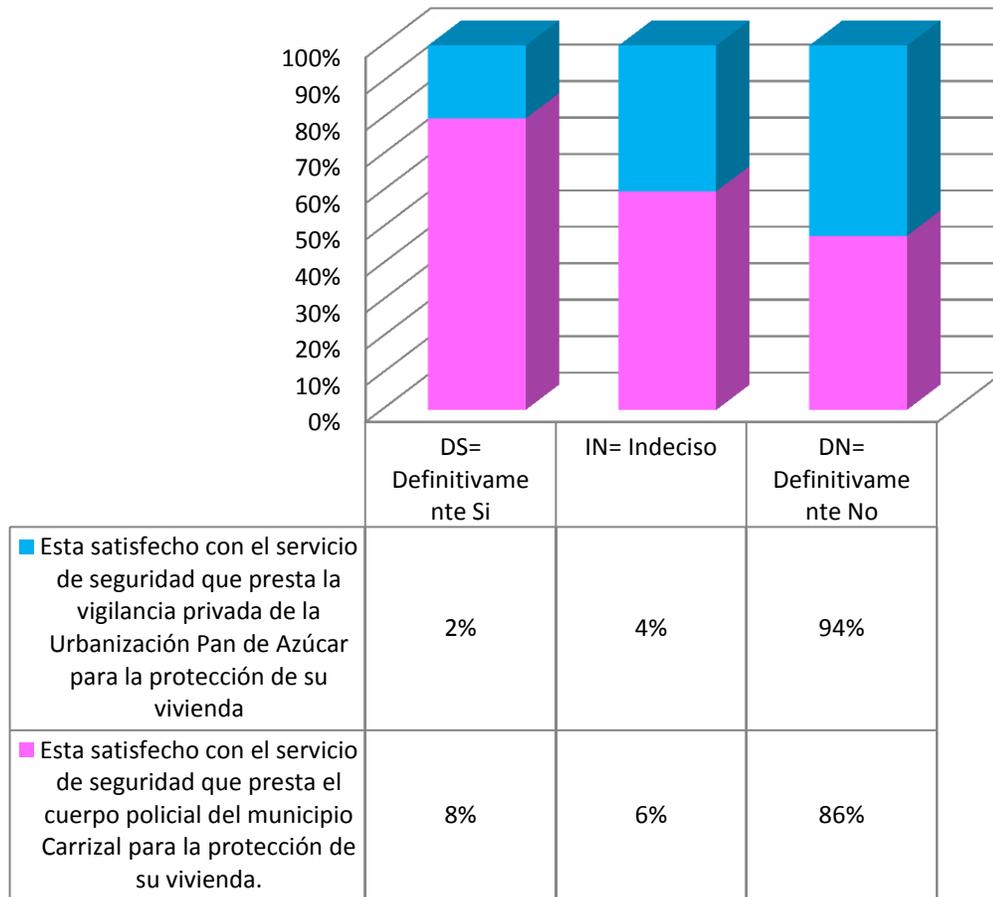
**Gráfico N 1: Análisis del Mercado Potencial
Consumidores Actuales**



	DS= Definitivamente Si	IN= Indeciso	DN= Definitivamente No
■ ha solicitado alguna vez un presupuesto para obtener sistema de seguridad de video vigilancia :	46%	4%	50%
■ Considera que los sistemas de video vigilancia en cuanto al precio son accesibles	30%	46%	24%
■ Esta dispuesto a pagar por un sistema de seguridad de video vigilancia	40%	44%	16%

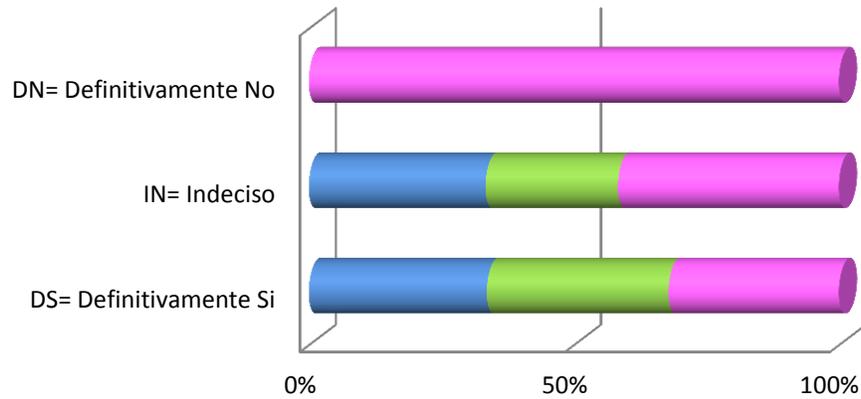
Es importante comentar que el 50% de los encuestados nunca han solicitado un presupuesto para obtener un sistemas de video vigilancia, situación que llama la atención por los altos niveles de inseguridad en el municipio y es una gran oportunidad de mercado, mientras que el 30% considera que los mismos son accesibles y un 40% está dispuesto a pagar por un sistema de video vigilancia.

Gráfico N 2: Análisis de la satisfacción con el servicio que prestan los entes encargados de la seguridad



En cuanto al análisis de satisfacción de los entes de seguridad, el 94% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la vigilancia privada de la Urbanización Pan de Azúcar, situación análoga en cuanto a la policía municipal de Carrizal donde el 86% consideran que no son de gran apoyo para la protección de sus viviendas.

Gráfico N 3: Análisis de lo que perciben los consumidores potenciales en cuanto lo que les puede brindar un Sistema de Video Vigilancia

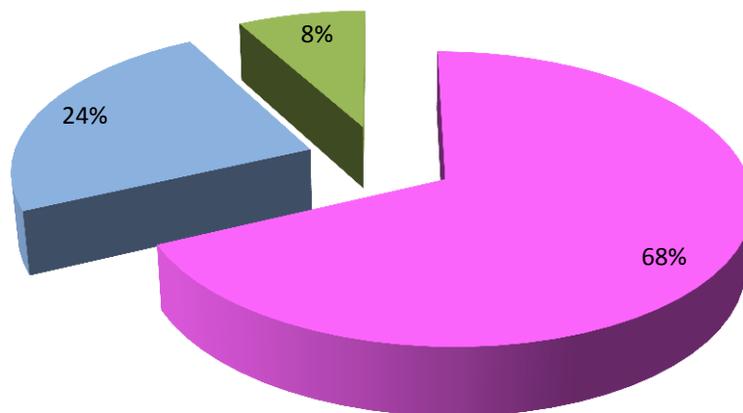


	DS= Definitivamente Si	IN= Indeciso	DN= Definitivamente No
■ Usted considera que, la prioridad de instalar un sistema de video vigilancia es lograr la prevención	92%	8%	0%
■ Usted considera que, la prioridad de instalar un sistema de video vigilancia es lograr identificar personalmente alguien o algo	94%	6%	0%
■ Usted considera que, la prioridad de instalar un sistema de video vigilancia es permitir verificar que realmente sucedió un hecho.	88%	10%	2%

En este análisis se puede observar que los potenciales consumidores, es decir, entre el 88% y el 94% consideran que instalar un sistema de video vigilancia los ayudaría a prevenir robos, identificar intrusos, tener evidencia de los hechos ocurridos en su vivienda.

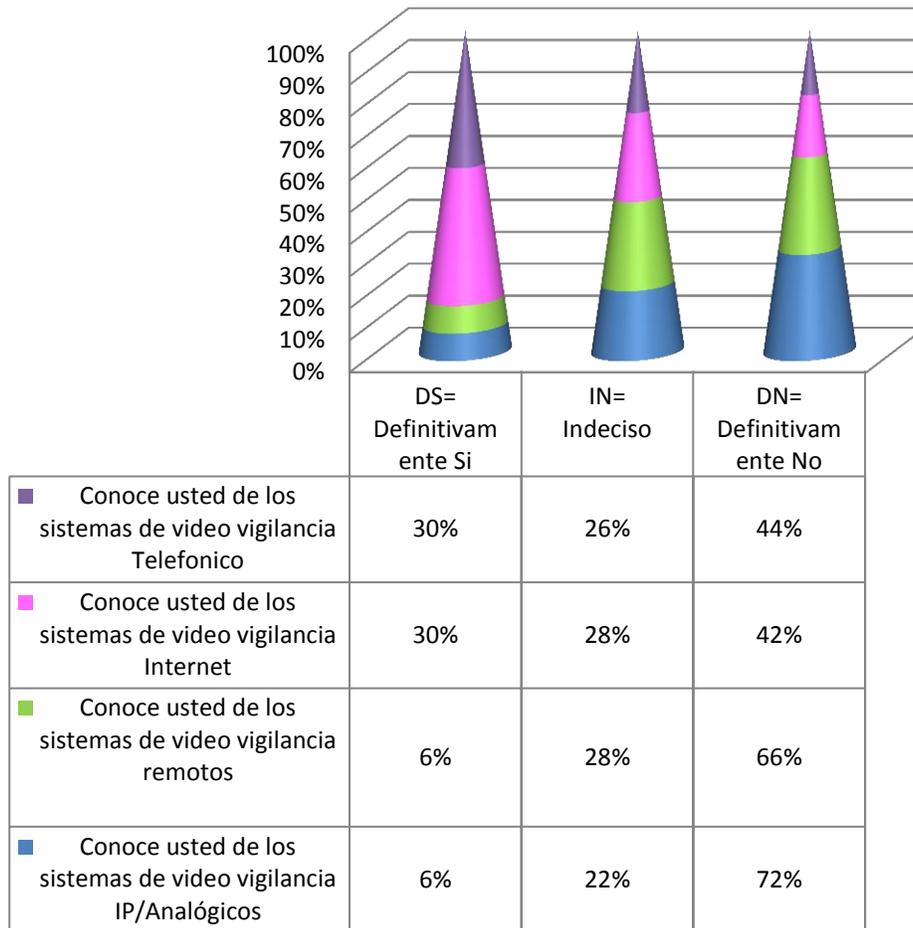
Gráfico N 4: De acuerdo con su experiencia el servicio de seguridad de la urbanización Pan de Azúcar mejoraría con un sistema de video vigilancia

■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



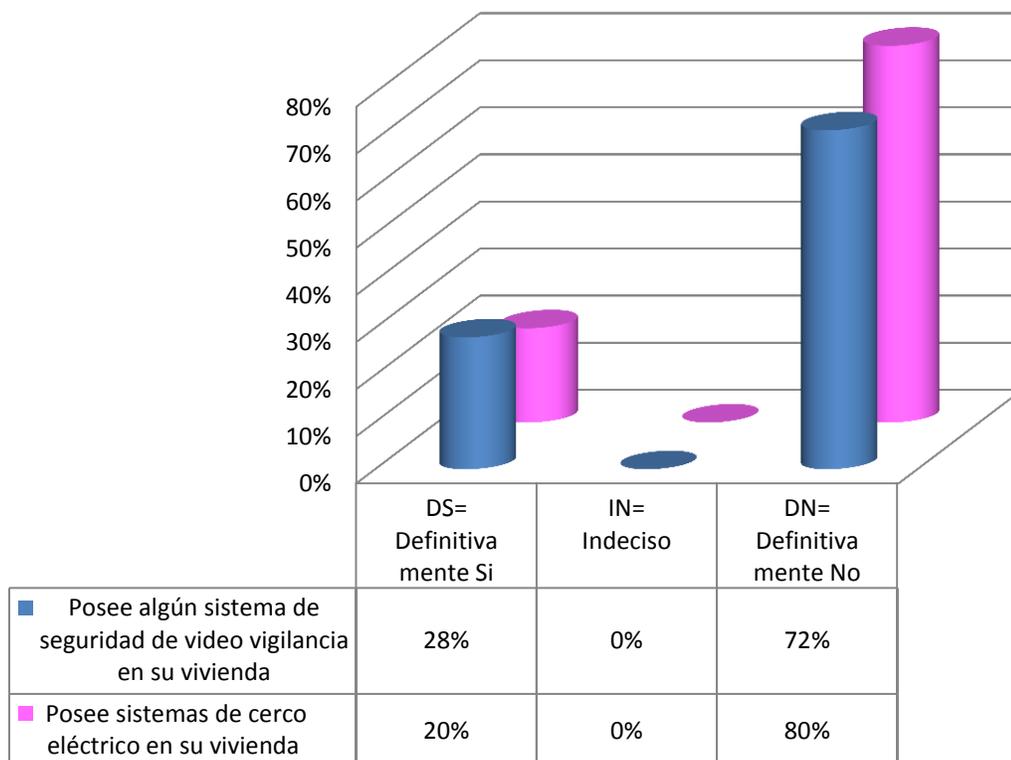
Al analizar sobre la experiencia de servicio de seguridad, se observó que un 68% de los habitantes objeto de estudio de la Urbanización Pan de Azúcar consideran que un Sistema de Video Vigilancia mejoraría la protección de su vivienda, mientras que un 24% no saben.

Gráfico N 5: Censo sobre los Tipos de Sistemas de Video Vigilancia



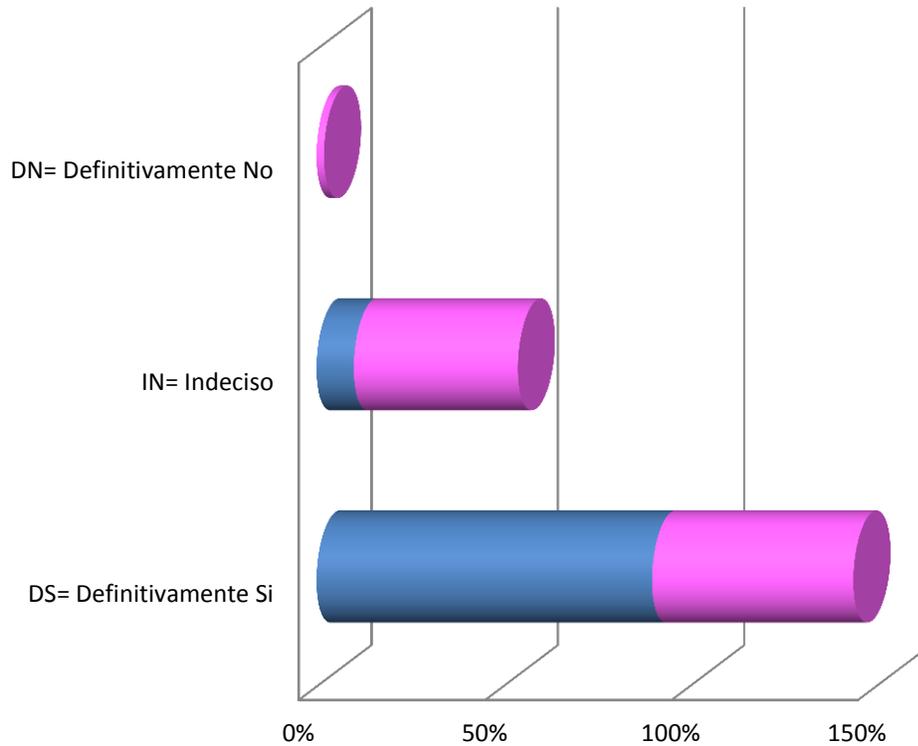
En el censo referido al conocimiento que tiene el mercado potencial sobre los diversos tipos y características de los sistemas de Video Vigilancia se observó que 44% no conocía de los Sistemas de Video Vigilancia que se pueden conectar a través de su teléfono celular, 42% desconocía que podían estar conectados a través de Internet, 66% desconocía que podían estar conectados con sistemas remotos y el 72% no tenían conocimiento de los sistemas de video Vigilancia analógicos.

Gráfico N 6: Identificar que Tipos de Sistemas de Seguridad poseen las viviendas del Mercado Potencial



Para la identificación de los diferentes sistemas de seguridad que poseen los consumidores actuales se pudo recoger la siguiente información el 72% de las viviendas encuestadas no poseen Sistemas de Video Vigilancia y el 80% no poseen cerco eléctrico.

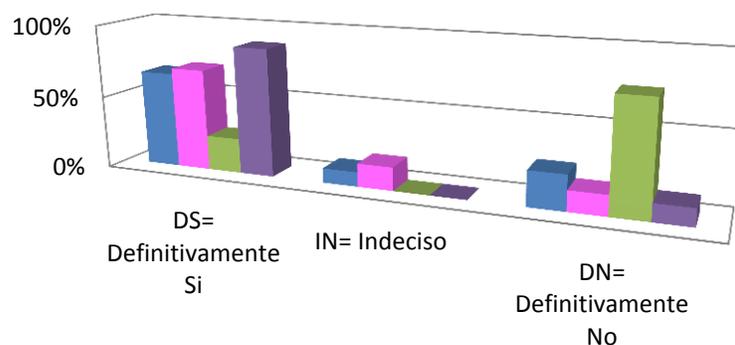
Gráfico N 7: Análisis sobre la propuesta de si un Sistema de Video Vigilancia mejoraría la seguridad en la Urbanización Pan de Azúcar.



	DS= Definitivamente Si	IN= Indeciso	DN= Definitivamente No
■ Considera usted que se deben tomar acciones para mejorar la seguridad de la Urbanización Pan de Azúcar	90%	10%	0%
■ Considera usted que se debe colocar sistemas de video vigilancia en las calles de la urbanización Pan de Azúcar	54%	44%	2%

El análisis sobre si un sistema de video vigilancia mejoraría la seguridad en la Urbanización Pan de Azúcar, el 90% reflejó que se deben tomar acciones para mejorar la seguridad y el 54% está de acuerdo en colocar sistemas de video vigilancia en las calles de la Urbanización.

Gráfico N 8: Identificación de los sistemas de seguridad de viviendas actuales

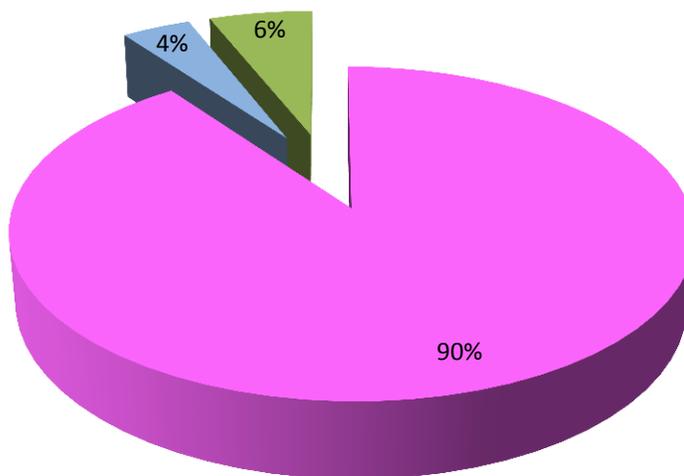


	DS= Definitivamente Si	IN= Indeciso	DN= Definitivamente No
■ Para protegerse de la delincuencia, en su vivienda se realizó algún tipo de medida como cambiar o reforzar puertas o ventanas	66%	10%	24%
■ Para protegerse de la delincuencia, en su vivienda se realizó algún tipo de medida como cambiar o colocar cerraduras y/o candados	70%	16%	14%
■ Para protegerse de la delincuencia, en su vivienda se realizó algún tipo de medida como instalar alarmas y/o videocámaras de vigilancia	24%	0%	76%
■ Para protegerse de la delincuencia, en su vivienda se realizó algún tipo de medida como comprar un perro guardián	88%	0%	12%

En el estudio referido a los diferentes tipos de sistemas de seguridad más comunes en las viviendas se encontró: perros guardianes con un 88%, rejas en puertas y ventanas 66%, cerraduras y candados 70%, mientras que solo un 24% posee sistemas de seguridad de video vigilancia.

Gráfico N 9: Considera usted que instalar un sistema de video vigilancia podría mejorar la seguridad en su vivienda.

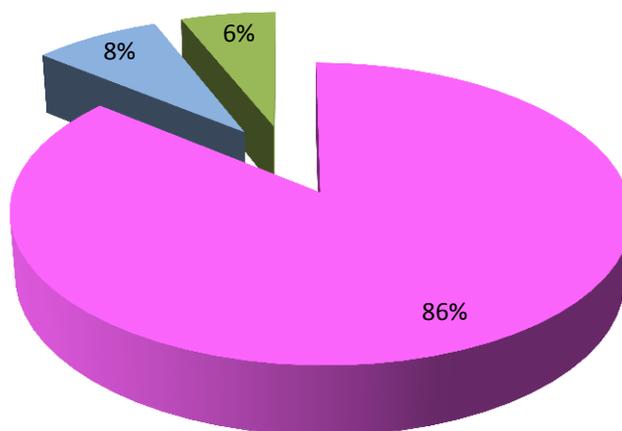
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



Del registro obtenido un 90% de los encuestados está de acuerdo con que el sistema de video vigilancia mejoraría la seguridad de su vivienda.

Gráfico N 10: Le gustaría a usted tener un sistema de video vigilancia que le permita estar conectado desde su teléfono

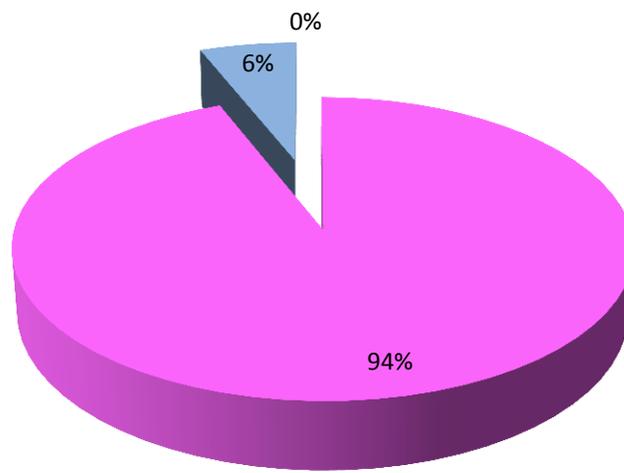
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



Ante la necesidad de satisfacer el control inmediato de la vigilancia a su teléfono móvil, el 86% de los consumidores potenciales se expresó positivamente ante esta propuesta.

Gráfico N 11: Considera usted que la manera más idónea de seleccionar un sistema de seguridad es por recomendación de expertos:

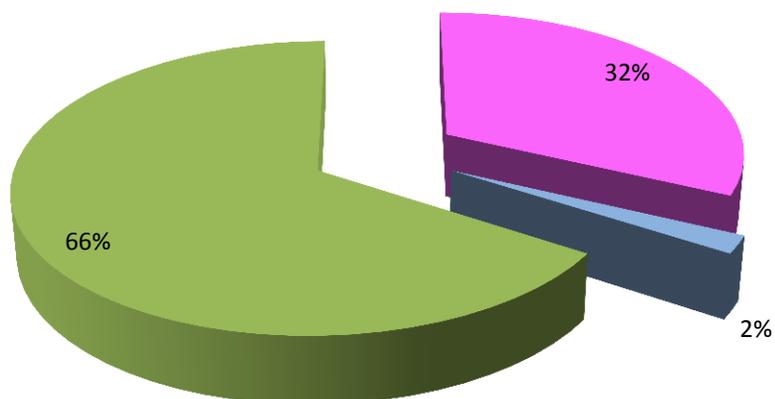
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



Para seleccionar un sistema de seguridad de video vigilancia se presento la alternativa de hacerlo a través de la recomendación de expertos, el 94% de los consumidores del mercado potencial están de acuerdo con esta propuesta mientras que tan solo un 6% buscaría otra alternativa.

Gráfico N 12: Usted sabía, que un sistema de CCTV ó sistema de video vigilancia la evidencia de cualquier robo o acción delictiva se graba y se puede usar en juicios o como factor convincente en acciones legales

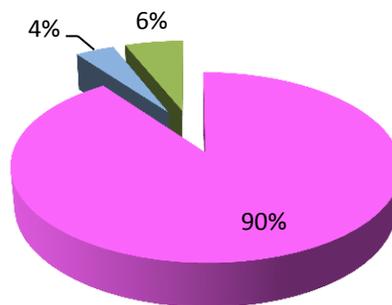
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



Ante la solicitud de saber si los posibles consumidores del mercado potencial consultado, conoce que un sistema de CCTV ó sistema de video vigilancia, la evidencia de cualquier robo o acción delictiva se graba y se puede usar en juicios o como factor convincente en acciones legales un 66 % desconoce este hecho mientras un 32% expreso conocerlo y solo un 2% desconoce este hecho.

Gráfico N 13: Considera usted que un sistema de seguridad ideal para su vivienda es Un Sistema Integral de Seguridad, es decir Sistema de Alarma complementado con Sistema de Cámara y Monitoreado a través de su Celular

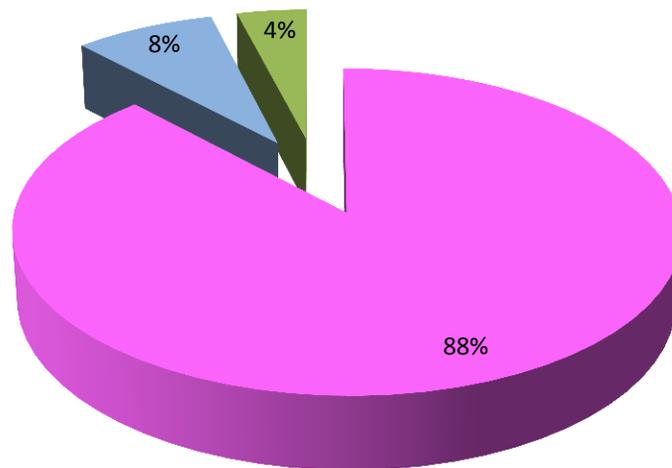
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



En el análisis referido a considerar que un sistema de seguridad ideal para su vivienda sería un Sistema Integral de Seguridad, es decir Sistema de Alarma complementado con Sistema de Cámara y Monitoreado a través de su Celular, un 90% de los encuestados están de acuerdo que instalar un sistema de video vigilancia sería el ideal para la protección de su vivienda.

Gráfico N 14: Considera usted que los sistemas de seguridad de video vigilancia disminuyen el riesgo a robos o asaltos a viviendas

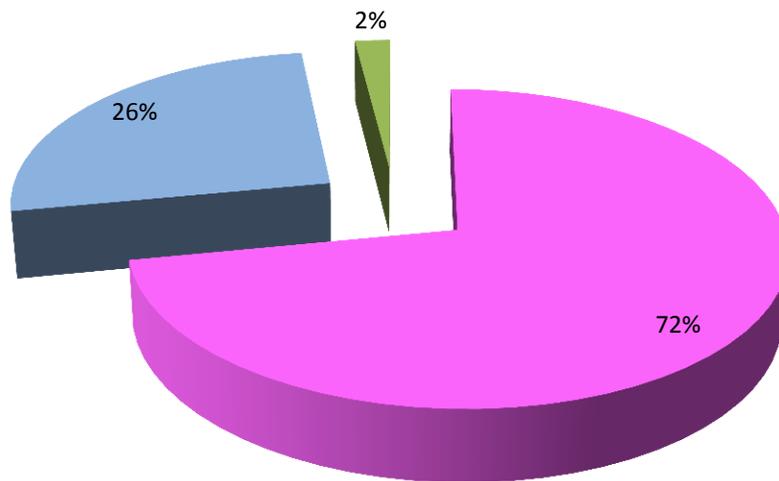
■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



En consideración a la percepción sobre los sistemas de seguridad de video vigilancia como factor para disminuir el riesgo a robos o asaltos a viviendas, el 88% se encuentra definitivamente de acuerdo, mientras que 8% no saben y solo un 4% se encuentran en desacuerdo.

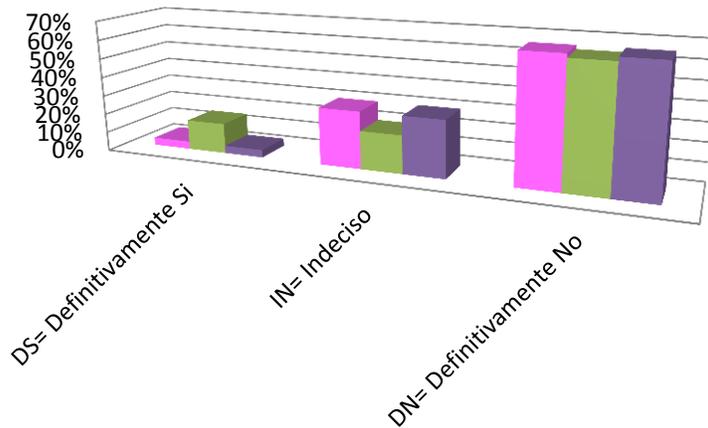
Gráfico N 15: Por lo que usted noto en el año 2012 2013 en la urbanización Pan de Azúcar los asaltos a viviendas aumentaron

■ DS= Definitivamente Si ■ IN= Indeciso ■ DN= Definitivamente No



En cuanto a los sucesos de asaltos a viviendas ocurridos durante los años 2012- 2013 en la urbanización Pan de Azúcar, un 72% del mercado potencial consultado considero que los asaltos a las viviendas aumentaron significativamente, mientras un 26% no sabe y tan solo un 2% respondieron que no.

Gráfico N 16: Análisis de la Identificación de los consumidores actuales del mercado potencial



	DS= Definitivamente Si	IN= Indeciso	DN= Definitivamente No
■ Alguna vez contacto o trato de contactar con una empresa que ofrece servicios de video vigilancia	4%	30%	66%
■ Encuentra respuesta inmediata a la hora de solicitar los servicios de mantenimientos por parte de las empresas de video vigilancia	16%	20%	64%
■ Cuando contacto a la empresa que ofrece servicios de video vigilancia recibió respuestas a sus necesidades	4%	30%	66%

En el análisis de la Identificación de los consumidores actuales del mercado potencial, un 66% nunca ha contactado los servicios de una empresa que ofrezca sistemas de video vigilancia, mientras un 64% no encontró respuesta inmediata a la hora de solicitar estos servicios, finalmente un 66% no encontró respuestas a sus necesidades.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas a los consumidores del mercado potencial de estudio, se analizó de manera descriptiva las percepciones y conocimiento sobre los sistemas de video vigilancia en la Urbanización Pan de Azúcar del Municipio Carrizal del Estado Miranda; en consecuencia se originaron las siguientes conclusiones:

- Para identificar el mercado potencial en el análisis del mercado se obtuvo que aproximadamente un 72% de las viviendas no poseen sistema de video vigilancia, por lo que se puede identificar un mercado posible para ofrecer los servicios de la Administradora Lugano, C.A.
- En el análisis de la Identificación de los consumidores actuales del mercado potencial, la mayoría nunca ha contactado los servicios de una empresa que ofrezca sistemas de video vigilancia y los que la han contactado no han encontrado respuesta satisfactoria a sus necesidades. Sin embargo, la media de la población objeto de estudio es una gran oportunidad de mercado ya que están dispuestas a pagar por un sistema de video vigilancia.
- En cuanto a la satisfacción sobre el servicio que presta los entes de seguridad, los encuestados lo consideraron deficiente, por tanto se encuentran insatisfechos, con la vigilancia privada de la Urbanización Pan de Azúcar, situación análoga a la policía municipal de Carrizal. Todo ello de que para el periodo 2012-2013 aumentaron los asaltos a

viviendas en la urbanización. En este análisis se puede observar que los potenciales consumidores, consideran que instalar un sistema de video vigilancia los ayudaría a prevenir robos, identificar intrusos, tener evidencia de los hechos ocurridos en su vivienda.

- Para la descripción de los diferentes sistemas de seguridad que poseen la población referencial como consumidores actuales se pudo recoger la siguiente información, la mayoría de las viviendas encuestadas no poseen Sistemas de Video Vigilancia, no obstante los sistemas de seguridad más comunes utilizados son: perros guardianes, rejas en puertas y ventanas, cerraduras y candados.
- Por otra parte, al momento de considerar un sistema de seguridad ideal para su vivienda, el mercado potencial en referencia, expresó que el mismo sería ideal para la protección de su inmueble.
- Al momento de establecer los sistemas de seguridad de video vigilancia de vivienda que propone la Administradora Lugano, C.A. en el mercado potencial se detectó: una considerable mayoría integrada por el 90% que está de acuerdo con que el sistema de video vigilancia mejoraría la seguridad de su vivienda, mas aun si este les permite establecer el control desde otro sitio a través del teléfono móvil; igualmente se evidenció, que esta selección de sistemas de seguridad de video vigilancia estuvieran asesoradas por la opinión de expertos a fin de fortalecer su inversión.
- En el censo referido al conocimiento que tiene el mercado potencial sobre los diversos tipos y características de los sistemas de Video Vigilancia se observó que la mayoría no conocían las características y beneficios que ofrece este sistema donde se pueden conectar a través

de su teléfono celular o mediante el Internet, ya que desconocen sobre la tecnología IP/ analógicos.

- En cuanto al análisis sobre el mercado potencial actual se observó que los mismos tienen necesidades en cuanto al mantenimiento y servicio pos venta de los sistemas de video vigilancia siendo este un aspecto a considerar por la Administradora Lugano C.A. Finalmente cabe destacar que el análisis sobre si un sistema de video vigilancia definitivamente si mejoraría la seguridad en la Urbanización Pan de Azúcar.

5.2 RECOMENDACIONES

Para los habitantes de Urbanización Pan de Azúcar considerados el mercado potencial de este estudio proyectarse como una Urbanización que tiene un sistema de video vigilancia que le permita mantener un control de amplia cobertura.

Para los cuerpos de vigilancia pública, prestar mayor apoyo incrementado su eficiencia al dar una respuesta inmediata y asertiva ante los hechos delictivos.

Para la Administradora Lugano, C.A, desarrollar estrategias para penetrar el mercado potencial existente en la urbanización Pan de Azúcar a fin de implementar los sistemas de video vigilancia, ofreciendo financiamiento y mantenimiento pos venta garantizado y remoto.

Para la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) continuar en sus líneas de investigación de estudios que promuevan permitan desarrollar estrategias en la comunidades desde la visión desde sus diferentes niveles económicos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ballestrini, M. (2003). **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados- Caracas Venezuela.
- Beck, U. (1998), **La sociedad del riesgo**, Barcelona: Paidós
- Canales, F.; Alvarado, E. y Pineda, E. (2000) **Metodología de la Investigación**. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Castel, R. (2004), **La inseguridad social: ¿qué es estar protegido?**. 1era Edición. El Manantial.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.(2000) Gaceta Oficial Nro. 5453. extraordinario. Caracas 24 de Marzo de 2000.
- Cuerpo de Investigación Científica penales y criminalísticas. Estadísticas <http://www.cicpc.gob.ve/estadisticas/robosviviendas> [Consulta realizada en abril 20 de 2013]
- Diccionario Jurídico Elemental Guillermo Cabanellas de Torres, Editorial Heliasta S.R.L-Argentina, Primera Edición 1979, <http://www.heliasta.com.ar> [consulta: 18, abril 2011, P.48].
- Durkheim, E. (2001), **La división del trabajo social**. 4ta Edición. Editorial Akal.
http://books.google.co.ve/books?id=wKBqTpeYiDIC&printsec=frontcover&dq=durkheim&hl=es&sa=X&ei=Oq7gUZ-SD_L_4AOPrYGwDw&ved=0CEsQ6AEwBQ

El nacional, (2013) **La Inseguridad en Venezuela**. Disponible en: www.guia.com.ve/noti/44256/los-municipios-de-los-altos-mirandinos-se-reparten-los-delitos. [Consulta realizada en abril 23 de 2013]

Ericson, (2006). **Sistemas de Videovigilancia**. Disponible en: <http://ericson2331.com/sistemas-de-videovigilancia>. [Consulta realizada en abril 30 de 2013]

Ferrer, M. (2000). **SPSS para Windows**. Mc Graw-Hill. Mexico

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2002) **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill. México.

Hurtado, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación Sypal. Caracas –Venezuela.

Informe21,(2013). **Estadísticas del INE**. Disponible en: <http://informe21.com/instituto-nacional-estadistica>. [Consulta realizada en abril 01 de 2013]

Intercon, (2012). **Sistemas de Seguridad Electrónica Intercon- Security**. Disponible en: www.icsecurity.com.ve/seguridad-electronica/seguridad-electronica-1 [Consulta realizada en mayo 6 de 2012]

Kinncar, T. y Taylor, J. (2000). **Investigación de Mercados**, 5ta Edición. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.

Kinncar, T. y Taylor, J. **Investigación de Mercados. Un Enfoque Aplicado**, 3era Edición.

Kotler, F. (2001) **Marketing**, 8va Edición México. Pearson Prentice-Hall.

<http://books.google.co.ve/books?id=J0zqsnlGXqEC&printsec=frontcover&dq=marketing&hl=es&sa=X&ei=RW3KT5DUNoGc8gT8qt37Dg&ved=0CDwQ6AEwAA#v=onepage&q=marketing&f=false>

Lambin, Jean J. (1987). **Marketing Estratégico**, 1era Edición. Mc Graw Hill

Lambin, Jean J. (2009). **Dirección de marketing : gestión estratégica y operativa del mercado**, 2da Edición. Mc Graw Hill

Latinobarómetro, (2011). **Informe Latinobarómetro 2011**. Disponible en: www.latinobarometro.org [Consulta realizada en junio 30 de 2012]

Lyon, R (2001). **Tecnología y Sistemas de Seguridad**. Disponible en: <http://tecnologia.com/lyon-sistemas-seguridad>. [Consulta realizada en abril 30 de 2013]

Maldonado, V (2006). **Inseguridad Pública: Agenda para un debate democrático**. ILDIS Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales y La Cámara de Comercio, Industria y Servicio de Caracas, Consulta 15 Abril de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/50460.pdf> 2013

Márquez, C; Mazzola, A (2008). **El costo del delito en Venezuela: un análisis de los costos económicos de la inseguridad ciudadana sobre el crecimiento económico venezolano** Tesis presenta para optar al Título de Economista . Universidad Católica Andrés Bello.

Marquis, (2003). **Sistemas de seguridad y Equipos Biométricos**. Disponible en: <http://sistemasdeseguridadve.com/investigaciones-equipos-biometricos-de-seguridad>. [Consulta realizada 01 de junio de 2013]

Marx, (1988). **Sistemas de Control de accesos**. Disponible en: <http://marx.sistemas.com/instituto-investigaciones-sistemas-de-seguridad>. [Consulta realizada en mayo 01 de 2013]

Malhotra, Naresh K. **Investigación de Mercados**, 5ta Edición. Pearson Prentice-Hall.

NUDH, (2013). **Naciones Unidas Derechos Humanos**. Disponible en: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx> [Consulta realizada en abril 30 de 2013]

Osterwalder, A (2013). **Advenio Growing Startups**. Disponible en: <http://www.businessmodelgeneration.com/> [Consulta realizada en junio 01 de 2013]

Pinto, R Bernardo, Mas M, Marta, Viscarri C, Jesús,(2008), **Los Pilares del Marketing**, 1era Edición, Edicions UPC

http://books.google.co.ve/books?id=fP5OaPViCMYC&pg=PA24&dq=definicion+mercado+potencial&hl=es&sa=X&ei=apu5T_DoK-e26QGe0JTqCg&ved=0CDoQ6AEwAA#v=onepage&q=definicion%20mercado%20potencial&f=false

PNUD, (2012). **Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en Venezuela.** Disponible en: <http://www.pnud.org.ve/content/view/39/>
[Consulta realizada en Diciembre 30 de 2012]

Revcicpc (2013), **Revista Cuerpo de Investigación Científica penales y criminalísticas.** Estadísticas
<http://revistacicpc.com/revistas/cicpc228/HTML/files/assets/basic-html/page14.html> [Consulta realizada en abril 30 de 2013]

Rincón, I ; Vera, F (1986) **Diagnóstico motivacional en una empresa de vigilancia privada: su importancia en la prospectiva de los recursos humanos** Tesis presenta para optar al Título de licenciado en Relaciones Industrial. Universidad Católica Andrés Bello.

Ruíz, C. (2002). **Instrumentos de Investigación. Procedimientos para su Diseño y Evaluación.** Editorial CIDEG. Barquisimeto.

ANEXOS